

Algemene voorwaarden Wonen met Zorg B.V.

ARTIKEL 1 – Definities

- a. *klant*: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder;
- b. *vertegenwoordiger*: de curator of de mentor van de klant dan wel, indien de klant geen curator of mentor heeft, degene die de klant schriftelijk heeft gemachtigd om namens hem beslissingen te nemen, dan wel indien ook deze ontbreekt, de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de klant, dan wel indien deze ontbreekt of niet wenst op te treden als vertegenwoordiger, een ouder, kind, broer of zuster van de klant;
- c. *zorgaanbieder*: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Jeugdwet of Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten;
- d. *indicatiebesluit*: het besluit van de zorgorganisatie, goedgekeurd door de gemeente, waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo;
- e. *geneeskundige handelingen*: alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de klant met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446-468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst). Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de klant;
- f. *klantondersteuning*: ondersteuning van de klant, onder meer bij het overleg over het leefzorgplan, waarin het zorgkantoor voorziet;
- g. *persoonlijk plan*: document waarin de klant aangeeft welke zorg hij nodig heeft en welke bijdrage aan die zorg hij verwacht van de zorgaanbieder en eventuele andere zorgaanbieders of mantelzorgers.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de klant en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot:
 - Zorg met verblijf
 - Verblijf zonder zorg
 - Zorg zonder verblijf
- Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

- De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de klant voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
- Op verzoek van de klant licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de klant en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als de zorgaanbieder de klant informatie verschaft, doet hij dit op een voor de klant geschikt niveau.
2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de klant deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de klant dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de klant.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de klant of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt alleen in de rechten en plichten van de klant uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de klant ter zake wilsbekwaam is.

2. Informatie

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de klant mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de klant schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a. de vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
 - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen daarvan;
 - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
 - d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de klant uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
 - e. de procedure rond het opstellen van een leefzorgplan;
 - f. de zorg en/of diensten die de klant al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - g. recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij de zorgaanbieder;
 - h. de mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
 - i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - j. waar de klant aan moet voldoen om de zorgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - k. Procedure agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen;

- l. de huisregels;
- m. het aantal dagen dat de klant/familie de beschikking houdt over de kamer na vertrek of overlijden, teneinde de kamer leeg te maken;
- n. de gevolgen van vertrek of overlijden van de klant voor diens partner, indien deze in dezelfde kamer verblijft;
- p. Toestemmingsverklaring;
- r. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
- s. de klachtenregeling;
- t. deze algemene voorwaarden;
- v. het privacybeleid;
- w. het medicatiebeleid.
- x. Social media beleid/ beeld en geluid
- y. Evacuatieplan
- z. Verklaring beheer eigen medicatie

2. Als de klant ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.

3. De klant informeert de zorgaanbieder meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

3. Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de klant waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de klant de overeenkomst.

3. De overeenkomst bevat in ieder geval:

- a. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
- b. een bepaling dat het op te stellen leefzorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
- c. een beschrijving van de diensten waar de klant gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de klant komen;
- d. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de klant komt en een specificatie van de kosten;
- e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de klant voor kwaliteitsmeting, en een bepaling over de materiele controle van de zorgverzekeraar;
- f. indien van toepassing een regeling betreffende partnerverblijf.
- g. een bepaling waarin de algemene voorwaarden van toepassing worden verklaard op de overeenkomst.

4. Leefzorgplan

ARTIKEL 10 - Leefzorgplanbespreking

1. De zorgaanbieder organiseert voor aanvang van de zorgverlening of zo spoedig mogelijk daarna een bespreking met de klant. Daarbij komen aan de orde:
 - a. de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en de wijze waarop de zorgaanbieder en de klant deze doelen trachten te bereiken;
 - b. de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming plaatsvindt en wie de klant op de afstemming kan aanspreken;
 - c. de wijze waarop de klant zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de klant daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen
 - d. de frequentie (tenminste twee maal per jaar) waarmee en de omstandigheden waaronder de afspraken zullen worden geëvalueerd en geactualiseerd.

2. Bij de bespreking van de wijze waarop de klant zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de klant daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen, wordt in ieder geval aandacht besteed aan:
 - a. zeggenschap van de verzekerde over de inrichting van zijn leven, waaronder de betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers;
 - b. de mogelijkheid om dagelijks te douchen, tijdige hulp bij toiletgang en het tijdig verwisselen van incontinentiemateriaal;
 - c. voldoende en gezonde voeding en drinken;
 - d. een schone en verzorgde leefruimte;
 - e. een respectvolle bejegening, passend bij de eigenheid van de verzekerde, en een veilige en aangename sfeer;
 - f. mogelijkheden voor de verzekerde tot het beleven van en leven overeenkomstig zijn godsdienst of levensovertuiging;
 - g. een zinvolle daginvulling en beweging;
 - h. de mogelijkheid om dagelijks in de buitenlucht te verkeren; en
 - i. ontwikkeling en ontplooiing van de klant.

3. Voorafgaand aan de in het eerste lid bedoelde bespreking informeert de zorgaanbieder de klant over de mogelijkheid om:
 - a. hem een persoonlijk plan te overhandigen binnen een termijn van tenminste zeven dagen;
 - b. om gebruik te maken van door het zorgkantoor aan te bieden klantondersteuning bij de in het eerste lid bedoelde bespreking;
 - c. mantelzorger(s) bij de in het eerste lid bedoelde bespreking te betrekken.

4. De zorgaanbieder respecteert een weloverwogen wens van de klant met betrekking tot de wijze waarop hij zijn leven wenst in te richten, tenzij dit in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd in verband met:
 - a. beperkingen die voor de klant gelden op grond van het bepaalde bij of krachtens een andere wet dan wel de lichamelijke en geestelijke mogelijkheden en beperkingen van de klant;
 - b. de verplichting tot het verlenen van de zorg van een goed hulpverlener en de betrokken professionele zorgverlener daarover een andere professionele zorgverlener heeft geraadpleegd;
 - c. de rechten van andere klanten of een goede en ordelijke gang van zaken.
5. De zorgaanbieder is niet gehouden tot meer dan overeenkomt met het indicatiebesluit en met hetgeen door of namens de klant is overeengekomen ter zake van aard, inhoud en omvang van de zorg en het verblijf.

ARTIKEL 11 - Vertegenwoordiging

1. De vertegenwoordiger betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger en betreft de klant zoveel mogelijk bij de uitvoering van zijn taak.
2. Verplichtingen worden niet nagekomen jegens de vertegenwoordiger als dit niet verenigbaar is met de zorg van een goed zorgverlener en de betrokken professionele zorgverlener daarover een andere professionele zorgverlener heeft geraadpleegd.
3. Indien, bij verschil van mening tussen de wilsonbekwame klant en zijn vertegenwoordiger, de klant weloverwogen vasthoudt aan zijn standpunt, respecteert de zorgaanbieder het standpunt van de klant.
4. De zorgaanbieder en de vertegenwoordiger respecteren een schriftelijke verklaring waarin de klant aangeeft iets niet te willen, mits hij de verklaring heeft opgesteld toen hij wilsbekwaam was. Om gegronde redenen kan de zorgaanbieder niettemin van zo'n verklaring afwijken.

ARTIKEL 12 - Leefzorgplan

1. De zorgaanbieder legt binnen zes weken na de bespreking bedoeld in artikel 10 de uitkomsten daarvan vast in een leefzorgplan. Indien de klant hem een persoonlijk plan heeft verstrekt betreft hij dit bij het opstellen van het leefzorgplan.
2. Indien de klant of diens vertegenwoordiger niet bereid waren aan de in artikel 10 bedoelde bespreking deel te nemen, houdt de zorgaanbieder bij de vaststelling van het leefzorgplan zoveel mogelijk rekening met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de klant.
3. In het leefzorgplan worden, naast de uitkomsten van de bespreking bedoeld in artikel 10, tevens vastgelegd:
 - a. de vaststelling dat een klant wilsonbekwaam is ter zake van een onderdeel van de zorgverlening;
 - b. het geen gevolg geven aan een weloverwogen wens, zoals bedoeld in artikel 10, lid 4, van de klant of diens vertegenwoordiger;
 - c. het niet geven van toestemming voor de zorgverlening;
 - d. de strekking van eventuele wilsverklaringen zoals bedoeld in artikel 11, lid 4 en eventuele besluiten om daarvan af te wijken.
4. De zorgaanbieder legt het leefzorgplan ter ondertekening voor aan de klant. Indien de klant het leefzorgplan niet ondertekent omdat de gemaakte afspraken hierin zijns inziens niet goed zijn weergegeven, vindt overleg plaats tussen klant en zorgaanbieder en past de zorgaanbieder het leefzorgplan zo nodig aan. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het leefzorgplan of de klant om een andere reden het leefzorgplan niet ondertekent dan vermeldt de zorgaanbieder dit in het leefzorgplan.
5. De zorgaanbieder verstrekt de klant een afschrift van het leefzorgplan.

5. PRIVACY

ARTIKEL 13 - Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Algemene verordening gegevensbescherming
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek en de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz), geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de klant:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de klant als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de klant;
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien de zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de klant.

ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens

1. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de klant vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de klant.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de klant een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van klanten ten aanzien van correctie. Voor de gegevens die bewaard worden op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (artikel 56 lid 3 Wet Bopz) en Besluit patiëntendossier geldt de daarin bepaalde bewaartermijn. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. De zorgaanbieder vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de klant. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de klant en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de klant geen (inzage in) gegevens over de klant aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
 - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

3. Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

4. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de klant hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als de zorgaanbieder de klant wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de klant.

2. De zorgaanbieder informeert de klant over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

6. Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 18 - Zorg

1. De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en klanten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.

2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de klant:

- a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
- b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de klant uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de klant in het leefzorgplan.

3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

4. De zorgaanbieder past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de klant of anderen dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt de zorgaanbieder in het leefzorgplan vast:

- a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
- b. welke maatregelen zijn genomen;
- c. welke alternatieven zijn overwogen;
- d. welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de klant.

ARTIKEL 19 - Veiligheid

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt voor mensen met een beperking.

2. De zorgaanbieder treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de opvang, het verblijf en, indien van toepassing, de behandeling van klanten. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat klanten op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven en, indien van toepassing, kunnen worden behandeld.

3. De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.

5. De zorgaanbieder heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en klanten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

ARTIKEL 20 - Afstemming (één klant - meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder

1. Als een klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de klant;
 - b. de klant tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de klant;
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de klant;
 - d. bij overdracht van de klant aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de klant daarover informeren.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de klant te allen tijde duidelijk is:
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de klant, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder

3. Als een klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werkt, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat:
 - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de klant tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
 - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de klant plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de klant worden meegenomen.

ARTIKEL 21 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende klant over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de klant, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de klant en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg.
3. De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de klant te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

1. De zorgaanbieder treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de klant te voorkomen. De zorgaanbieder informeert de klant over deze maatregelen.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de klant, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

7. Zorgverlening op afstand

ARTIKEL 23 - Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de klant zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het leefzorgplan.
2. De zorgaanbieder spreekt met de klant af hoe de voor de zorgverlening relevante informatieuitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen.
3. De zorgaanbieder informeert de klant vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

8. Verblijf

ARTIKEL 24 - Gebruik kamer

1. De klant mag zonder schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder de kamer niet in gebruik geven aan derden.
2. De klant mag zonder toestemming van de zorgaanbieder geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer. De zorgaanbieder zal toestemming alleen weigeren als hij door de veranderingen geen zorg meer kan verlenen aan de klant of aan een volgende bewoner.
3. Zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers van de zorgaanbieder hebben geen toegang tot de kamer zonder toestemming van de klant, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of de gezondheid van de klant.

ARTIKEL 25 - Onderhoud kamer

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij de kamer goed onderhoudt. Dit geldt ook voor de inventaris die eigendom is van de zorgaanbieder.
2. Als de zorgaanbieder, ook na schriftelijk hiertoe door de klant te zijn gemaand, niet voldoet aan de verplichting tot onderhoud, kan de klant dit door een ander laten uitvoeren en de gemaakte kosten in rekening brengen bij de zorgaanbieder.
3. De klant werkt mee aan het onderhoud van zijn kamer. De zorgaanbieder houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de klant.
4. Als de klant opzettelijk schade heeft toegebracht aan de kamer of aan de inventaris die eigendom is van de zorgaanbieder, vergoedt de klant de schade.

ARTIKEL 26 - Bezoek

1. De klant mag bezoek ontvangen wanneer hij dat wil, mits ook het bezoek zich houdt aan het bepaalde in artikel 28, vierde en zesde lid.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hierbij de persoonlijke levenssfeer van de klant en de bezoeker wordt gewaarborgd.

ARTIKEL 27 - Verhuizing binnen of buiten de locatie

1. Bij een voornemen van de zorgaanbieder tot overplaatsing van de klant neemt de zorgaanbieder grote zorgvuldigheid in acht. De zorgaanbieder informeert de klant tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure. De kosten van de overplaatsing zijn voor rekening van de zorgaanbieder.
2. Als de klant zelf te kennen geeft binnen één locatie overgeplaatst te willen worden, werkt de zorgaanbieder daar naar vermogen aan mee. De kosten van de overplaatsing zijn in dat geval voor rekening van de klant.

9. Verplichtingen van de klant

ARTIKEL 28 - Verplichtingen van de klant

1. Elke klant legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de klant de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de klant schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de klant niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De klant geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De klant onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere klanten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De klant werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorgaanbieder gericht op de (brand)veiligheid.
6. De klant houdt zich aan de huisregels.
7. De klant verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
8. De klant moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het leefzorgplan of in het kader van veiligheid.
9. Zodra de klant zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.
10. De klant moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

10. Betaling

ARTIKEL 29 - Betaling

1. De klant is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Wlz, de Wmo of de Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.

2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3^e en 4e stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de klant. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid onder 3e brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de klant er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de klant zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld.

3. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke kosten.

11. Nieuwe indicatie

ARTIKEL 30 - Procedure aanvragen nieuwe indicatie

1. Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de klant met het oog op indiening van een aanvraag voor een nieuwe indicatie.

2. Tijdens dit gesprek

a. legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de klant tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;

b. legt de zorgaanbieder uit dat door middel van dit gesprek een aanvraag voor wonen met zorg bij de gemeente ingediend wordt;

c. geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de klant.

De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de klant.

d. De zorgaanbieder stelt de klant uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

3. (Vervallen)

12. Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 31 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:

a. door overlijden van de klant;

b. bij wederzijds goedvinden;

c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de klant of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 34;

d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;

e. ingeval van ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 32 - Overlijden

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de klant tevens opdracht aan de zorgaanbieder voor het (doen) verrichten van de in de organisatie van de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg bij overlijden binnen de organisatie van de zorgaanbieder, voor zover de nabestaanden van de klant niet binnen drie uur na overlijden een andere voorziening treffen.
2. De klant heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van de in de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen drie uur na overlijden van de klant een andere voorziening worden getroffen.
3. Als de noodzakelijke laatste zorg door de zorgaanbieder is verricht zijn de nabestaanden vrij om eventueel wenselijke laatste zorg door de zorgaanbieder of door een uitvaartverzorger naar keuze te laten doen. De zorgaanbieder kan de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen aan de nabestaanden of, indien van toepassing, aan de uitvaartverzekeraar.
4. De zorgaanbieder is gerechtigd om de kamer na het overlijden van de klant te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de klant zijn verwijderd binnen een door de zorgaanbieder en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. De zorgaanbieder mag voor het opslaan van de goederen een redelijke vergoeding in rekening brengen.
5. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan de zorgaanbieder dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB).

ARTIKEL 33 - Opzegging algemeen

1. De klant kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Het bepaalde in artikel 32 lid 4 is van overeenkomstige toepassing.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 36 bepaalde.

ARTIKEL 34 - Opzegging door de zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - a. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft op grond van de Wtzi voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - 2e. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de klant duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
 - 3e. de zorgaanbieder spant zich in om voor de klant een passend alternatief te vinden.
 - b. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
 - c. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
 - d. wanneer na crisisopname geen indicatie voor Wlz-zorg wordt verleend;
 - e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

- 1e de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
- 2e de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de klant duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
- 3e. de zorgaanbieder heeft de klant gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
- f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - 1e. de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de klant besproken;
 - 2e. de zorgaanbieder heeft de klant een passend alternatief aangeboden;
 - 3e. de zorgaanbieder heeft de klant gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - 4e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de klant zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

3. In de situatie genoemd in lid 1 onder a tot en met e is de zorgaanbieder gerechtigd om de kamer na het vertrek van de klant te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door of namens de klant zijn verwijderd binnen een door de zorgaanbieder en de klant afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de zorgaanbieder vrij hierover te beschikken.

De zorgaanbieder mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de klant al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.

ARTIKEL 35 - Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 31 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de klant en een hiertoe bevoegde, door de zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door de zorgaanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die de zorgaanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

13. Klachten en geschillen

ARTIKEL 36 - Klachtenregeling

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. De klachtenprocedure eindigt met een schriftelijke mededeling aan de klant waarin de zorgaanbieder aangeeft of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.

3. Als de klacht niet naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, is sprake van een geschil dat voorgelegd kan worden aan de geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg..

ARTIKEL 37 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de klant enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de klant als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de

Geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
(www.degeschillencommissie.nl).

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.

3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de klant zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 38 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

4. Een geschil dient binnen drie maanden na verzending van de mededeling bedoeld in artikel 38, lid 2 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5. Wanneer de klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Als de zorgaanbieder een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen, dat als de klant daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

14. Overige

ARTIKEL 38 - Wijziging

1 Deze algemene voorwaarden kunnen door de zorgaanbieder worden gewijzigd.

2 Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de klant zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. Wijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving treden in werking op het moment van wijziging van de desbetreffende bepaling in de wet- en regelgeving, tenzij de zorgaanbieder in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding vermeldt.

3 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van wijziging reeds bestaande overeenkomsten.