

## **Algemene voorwaarden KB Zorg BV**

### **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 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 zorgplan, waarin het zorgkantoor voorziet;
- g. begeleidingsplan: 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**

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

### **ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden**

1. De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de klant voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. 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 wilsonbekwaam is.

### **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 verwijzer 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 zorgplan;
  - 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. de mogelijkheid om (woon)wensen van de klant te honoreren;
  - 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;
  - o. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
  - p. indien van toepassing, de klantvertrouwenspersoon;
  - q. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
  - r. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
  - s. de klachtenregeling;
  - t. deze algemene voorwaarden;
  - u. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
  - v. het privacy beleid;
  - w. het medicatiebeleid.

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 zorgplan 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. Zorgplan**

#### **ARTIKEL 10 - Zorgplanbespreking**

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 tweemaal 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;
  - 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 dagbesteding 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 Begeleidingsplan te overhandigen binnen een termijn van tenminste 6 weken;
  - 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 - Zorgplan**

1. De zorgaanbieder legt binnen zes weken na de bespreking bedoeld in artikel 10 de uitkomsten daarvan vast in een Zorgplan. Indien de klant hem een persoonlijk plan heeft verstrekt betreft hij dit bij het opstellen van het Zorgplan.
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 zorgplan zoveel mogelijk rekening met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de klant.
3. In het zorgplan 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 zorgplan ter ondertekening voor aan de klant. Indien de klant het zorgplan 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 zorgplan zo nodig aan. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het zorgplan of de klant om een andere reden het zorgplan niet ondertekent dan vermeldt de zorgaanbieder dit in het zorgplan.

5. De zorgaanbieder verstrekt de klant een afschrift van het zorgplan.

## **5. PRIVACY**

### **ARTIKEL 13 - Algemeen**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

2. Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt gehandeld in overeenstemming met het geldende privacyreglement. Het privacyreglement is op aanvraag beschikbaar

### **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 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 zorgplan.
3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.
4. De zorgaanbieder past geen vrijheid beperkende 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 vrijheid beperkende maatregelen legt de zorgaanbieder in het zorgplan 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 begeleiding van klanten. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat klanten op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven en, indien van toepassing, kunnen worden begeleid.
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.

### **c. 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 zorgplan.

2. De zorgaanbieder spreekt met de klant af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling 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 geen bezoek ontvangen, mits anders is afgesproken met de zorgaanbieder.
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 zorgplan 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 3e 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 en opdrachtgever 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)

**ARTIKEL 31 - (Vervallen)**

**ARTIKEL 32 – (Vervallen)**

## **12. Beëindiging van de overeenkomst**

### **ARTIKEL 33 - 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 36;

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

e. ingeval van ontbinding door de rechter.

### **ARTIKEL 34 - 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 de spullen laten ophalen door een kringloopwinkel uit de buurt.

### **ARTIKEL 35 - Opzegging algemeen**

1. De klant kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Het bepaalde in artikel 34 lid 4 is van overeenkomstige toepassing.

2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 36 bepaalde.

## **ARTIKEL 36 - 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 37 - Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 33 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 38 - Klachtenregeling**

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte 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 voorgelegd aan de ter zake bevoegde kantonrechter in Nederland

#### **ARTIKEL 39 - 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 een onafhankelijke geschillencommissie
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 40 - 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.

## **Artikelsgewijze toelichting bij Algemene Voorwaarden bij levering van Wlz-zorg in natura**

### **Artikel 1 Definities Vertegenwoordiger:**

Indien de klant zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger aangewezen heeft (persoonlijk gemachtigde) en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot of andere levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot of andere levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden, dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de klant als vertegenwoordiger op.

Zorgaanbieder: onder deze definitie vallen alle gecontracteerde zorgaanbieders (hoofdaannemers) die langdurige zorg leveren al dan niet gecombineerd met particulier gefinancierde zorg. Wordt de zorgaanbieder (hoofdaannemer) in de Wlz gecontracteerd, dan dient deze te beschikken over een Wtzi toelating.

Een gecontracteerde zorgaanbieder (hoofdaannemer) kan ervoor kiezen de zorg te laten leveren door andere zorgaanbieders (onderaannemers) zijnde rechtspersonen en/of natuurlijke personen. Deze andere zorgaanbieders dienen dan deze Algemene Voorwaarden toe te passen c.q. uit te voeren.

De gecontracteerde zorgaanbieder (hoofdaannemer) blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk. Ook leveren sommige zorgaanbieders aanvullende diensten zoals telefoon of televisie op de kamer in een verzorgingshuis of boodschappendienst door een thuiszorgorganisatie.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op zorg met verblijf.

- Zorg met verblijf is een pakket, waarin wonen, zorg en diensten zitten. Het gaat vooral om klanten van verpleeg
- en verzorgingshuizen. Zij wonen in de zorginstelling.

### **Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden**

Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de algemene voorwaarden altijd door of namens degene die de overeenkomst aangaat aan de klant bekend gemaakt worden.

### **Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

Dit artikel regelt de grenzen aan de bevoegdheden van de vertegenwoordiger. Als een klant een familielid schriftelijk heeft gemachtigd om beslissingen voor hem te nemen, maar niet op financieel gebied, mag dat familielid geen betalingen doen namens de klant, ook al is de klant op dat gebied wilsbekwaam.

### **Artikel 8 De intake**



De informatie kan ook elektronisch worden aangeboden bijvoorbeeld via de e-mail of downloadbaar via de website.

Hoewel het hier bepaalde zich strikt genomen afspeelt in de periode voordat de overeenkomst tot stand komt, vormt het echter een dermate belangrijk onderdeel van het hele proces tussen zorgaanbieder en klant dat ook deze punten in de algemene voorwaarden zijn opgenomen. Dit verhoogt de transparantie. Zowel zorgaanbieder als klant kan op die onderdelen dan ook een beroep doen als de overeenkomst eenmaal tot stand is gekomen. Hetzelfde geldt voor artikel 7 (Keuze informatie). Lid 1 onder f : Leidend hierbij zijn de leidraden over de inhoud en de omvang van het verzekerde pakket van het Zorginstituut Nederland.

### **Artikel 9 Totstandkoming van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt individueel met de klant afgesloten. De algemene voorwaarden worden in deze overeenkomst daarop van toepassing verklaard. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de klant of diens vertegenwoordiger en de Raad van Bestuur of degene die door de Raad van Bestuur is gemachtigd tot het tekenen van de overeenkomst.

### **Artikel 10 t/m 12 Zorgplan**

Deze bepalingen zijn gebaseerd op de Wet langdurige zorg en het Besluit langdurige zorg.

Artikel 10, eerste lid is een weergave van artikel 8.1.1, eerste en zesde lid Wlz.

Artikel 10, tweede lid is een weergave van artikel 6.1.1 Besluit langdurige zorg.

Artikel 10, derde lid is een weergave van artikel 8.1.1, derde, zevende en achtste lid Wlz.

Artikel 10, vierde lid is een weergave van artikel 8.1.1, vierde lid Wlz.

Artikel 10, vijfde lid is een weergave van artikel 8.1.1, vijfde lid Wlz.

Artikel 11, eerste lid is een weergave van artikel 8.1.2, derde lid Wlz.

Artikel 11, tweede lid is een weergave van artikel 8.1.2, tweede lid Wlz.

Artikel 11, derde lid is een weergave van artikel 8.1.2, vierde lid Wlz.

Artikel 11, vierde lid is een weergave van artikel 8.1.2, vijfde lid Wlz.

Artikel 12, eerste lid is een weergave van artikel 8.1.3, eerste lid Wlz.

Artikel 12, tweede lid is een weergave van artikel 8.1.3, zesde lid Wlz.

Artikel 12, derde lid is een weergave van artikel 8.1.3, derde, vierde en vijfde lid Wlz.

Artikel 12, vierde lid is een weergave van de desbetreffende regeling uit de overeenkomst zorgkantoor/ zorgaanbieder 2015.

Artikel 12, vijfde lid is een weergave van artikel 8.1.3, zevende lid Wlz.

Artikel 13 Algemeen (niet van toepassing)

### **Artikel 15 Bewaren van gegevens**

Lid 2 De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) geeft geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. Deze wet regelt dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De zorgaanbieder bepaalt aan de hand van het doel hoelang de gegevens bewaard moeten worden. Dit is een algemene regel waarvan de uitwerking per situatie kan verschillen. Het is aan de zorgaanbieder om te bepalen of hij de klant kopieerkosten in rekening brengt. Als hij dat doet, mag hij niet meer in rekening brengen dan het maximum bepaald in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet Bescherming Persoonsgegevens van 13 juni 2001.

### **Artikel 16 Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden**

De regeling in lid 1 en 2 is gebaseerd op artikel 8 Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Lid 2 Hierin wordt aangegeven dat onder “derden” niet wordt verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en de vertegenwoordiger. Dit betekent dat de gegevens intern bij de zorgaanbieder niet alleen gebruikt mogen worden ten behoeve van de



individuele zorg aan de betrokken klant, maar bijvoorbeeld ook voor intervisies, collegiale toetsing, opleiding en interne kwaliteitsbewaking en financiële administratie.

Lid 3 De veronderstelde toestemming bij overlijden is gebaseerd op de jurisprudentie. Indien er geen sprake is van door de patiëntgegeven toestemming voor dossierinzage door een derde, kan het beroepsgeheim na overlijden slechts worden doorbroken als kan worden uitgegaan van veronderstelde toestemming van die patiënt of als de belangen van nabestaanden bij inzage zodanig zwaarwegend zijn dat zij in redelijkheid behoren te worden geplaatst boven het belang dat de geheimhoudingsplicht behoort te beschermen. Voorbeelden uit de jurisprudentie zijn gegevens die nodig zijn bij een levensverzekeringsuitkering of erfelijkheidsonderzoek. Daarentegen familie leden die bijvoorbeeld inzage willen, omdat zij ontferd zijn en willen aantonen dat de klant ten tijde van het opstellen van het testament wilsonbekwaam was, daarvan kan niet van de veronderstelde toestemming uit worden gegaan. Artikel 17 Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs De regeling in lid 1 en 2 is gebaseerd op artikel 7:458 Burgerlijk Wetboek (Wgbo)

### **Artikel 17 Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

De regeling in lid 1 en 2 is gebaseerd op artikel 7:458 Burgerlijk Wetboek (Wgbo).

### **Artikel 18 Zorg**

In 2008 is een intentieverklaring getekend door onder andere ActiZ met als doel het gebruik van vrijheid beperkende maatregelen terug te dringen en de Zweedse banden uit te bannen.

### **Artikel 28 Verplichtingen van de klant**

Lid 4 Een psychiatrische klant kan niet altijd worden gehouden aan gedragsregels. Bij de beoordeling van het gedrag zal de zorgaanbieder dan ook rekening moeten houden met de aandoening/psychische en lichamelijke gesteldheid van de klant. Lid 7 Hieronder wordt niet verstaan het betalen van de gemaakte kosten.

### **Artikel 29 Betaling**

Het gaat hier niet om de eigen bijdrage die het Centraal Administratiekantoor rechtstreeks bij de klant inrekening brengt. Lid 2 Het gaat hier om kosten van diensten die incidenteel/steeds opnieuw worden gemaakt. Maakt de dienst/afpraak onderdeel uit van een collectieve voorziening of abonnement, dan behoeven die kosten niet gerestitueerd te worden, omdat die kosten ook door de aanbieder al zijn gemaakt. Declaraties worden binnen 30 dagen na het leveren van de zorg of dienst c.q. na het verstrijken van een overeengekomen periode aan de klant of opdrachtgever verzonden; Bij niet tijdige betaling van een factuur is Accuraat BW bevoegd om -onder dat daartoe ingebrekestelling vereist is- de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten. Tijdens opschorting als hiervoor bedoeld heeft de opdrachtgever niet het recht om op die grond ontbinding van de overeenkomst te vorderen. Declaraties dienen binnen 10 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door Accuraat BW aangegeven wijze.

Binnen 10 dagen na factuurdatum volgt een betalingsherinnering en ingebrekestelling.

Binnen 28 dagen na factuurdatum volgt een laatste waarschuwing tot betaling waarbij verhoging van de hoofdsom plaatsvindt met € 7,50 administratiekosten en de verschuldigde rente vanaf de factuurdatum.

Indien betaling vervolgens niet alsnog binnen drie werkdagen plaatsvindt, zal de vordering ter incasso uit handen worden gegeven. In dat geval is de klant of opdrachtgever naast de hoofdsom, de administratiekosten en bedoelde rente tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd

van 15% van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 150,--. De gehoudenheid tot voldoening van laatstgenoemd bedrag volgt reeds uit het enkele feit van aanschrijving van de klant of opdrachtgever door een derde incasseerder.

### **Artikel 30 Procedure aanvragen nieuwe indicatie Lid 2**

De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van het gesprek over het aanvragen van de vervolgingindicatie. Doordat dit verslag op schrift is gesteld kunnen de zorgaanbieder en de klant zich altijd achteraf hierop beroepen. Dit ook in verband met artikel 30 dat de mogelijkheid geeft om kosten in rekening te brengen bij de klant bij het niet (tijdig) of onvolledig indienen van de indicatie (conform lid 4) dan wel dat de gevolgen voor de zorgaanbieder zijn (conform lid 6).

### **Artikel 34 Overlijden**

Lid 1 Onder noodzakelijke laatste zorg wordt het volgende verstaan. Het gereed maken van de overleden klant voor bezoek op de afdeling, het informeren van nabestaanden over de gang van zaken en het gelegenheid geven aan nabestaanden om afscheid te nemen van de overledene op de afdeling. Verder worden eventuele infuuslijnen, katheters en stoma verwijderd alsmede openingen en incisies gesloten. De bezittingen van de overledene worden overgedragen aan nabestaanden en een ontslagformulier wordt ingevuld. Op het lichaam van de overledene wordt identificatiemateriaal aangebracht en de overledene wordt gereed gemaakt voor verder transport. De overledene wordt overgebracht naar een daarvoor bestemde ruimte en afgedekt. Tot slot wordt het lichaam vrijgegeven. Lid 3 Koeling van de overledene nadat deze is opgebaard behoort niet tot de noodzakelijke laatste zorg. Indien de nabestaanden willen dat deze dienstverlening niet door een uitvaartondernemer maar door een zorginstelling wordt geleverd, kan een instelling de kosten hiervan aan de nabestaanden of, indien dat wordt gedekt door de polisvoorwaarden, aan de uitvaartverzekeraar in rekening brengen. (bron CVZ circulaire 01/32).

d.d. 22 augustus 2001, over Noodzakelijke laatste zorg bij overlijden in een AWBZ-instelling). Lid 4 De zogeheten regeling mutatedagen bestaande uit 13 dagen is een financiële regeling voor de zorgorganisatie die, in overleg met de klant, een invulling hieraan geeft. ActiZ en LOC zijn van mening dat bij de termijn van 7 dagen voor de nabestaanden en 6 dagen voor het opknappen van de woonruimte sprake is van een evenwichtige balans tussen financiën en klantgerichtheid. De zorgaanbieder kan in overleg met de nabestaanden van deze termijn afwijken afhankelijk van de individuele situatie.

### **Artikel 36 Opzegging door de zorgaanbieder**

Lid 1 a sub 3e Als de zorgaanbieder in een andere locatie wel de juiste zorg kan en mag leveren, kan dat een passend alternatief zijn. In andere gevallen zal de zorgaanbieder de klant in contact moeten brengen met het zorgkantoor en hem in de contacten met het zorgkantoor moeten begeleiden. Zorgaanbieder en zorgkantoor hebben tegenover de klant een gezamenlijke verantwoordelijkheid in dit opzicht. Voorkomen moet worden dat de klant van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Lid 1 f Wat onder gewichtige redenen moet worden verstaan is afhankelijk van de omstandigheden. Op grond van rechterlijke uitspraken blijkt dat opzegging wegens gewichtige redenen onder bijzondere omstandigheden toelaatbaar wordt geacht. Bij de vraag of er voldoende gewichtige redenen zijn, wordt rekening gehouden met de vraag of sprake is van een ernstige mate van bedreiging en/of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt en/of de vertrouwensrelatie onherstelbaar heeft verstoord, dan wel een ernstige verstoring van de dagelijkse gang van zaken die de zorgverlening aan anderen in gevaar brengt. Zowel de handelwijze van de klant als die van diens partner/familie jegens de instelling kan van belang zijn.

Doorgaans zal, tenzij de situatie zeer acuut en ernstig is, opzegging van de zorgovereenkomst wegens gewichtige redenen niet zonder meer kunnen geschieden. Met name wordt ook gekeken

naar de zorgvuldigheid van handelen door de zorgaanbieder. Gelet op de praktijk en de jurisprudentie zullen ten aanzien van deze zorgvuldigheid doorgaans de volgende vereisten gelden:

- 1) er dient meerdere malen op verandering van het gedrag gewezen te zijn en deze aanwijzingen dienen bij voorkeur in het zorgplan te worden opgenomen;
- 2) de klant (en/of de vertegenwoordiger /familie) moet worden gewezen op de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken inzake de verandering van het gedrag;
- 3) er moet sprake zijn van een redelijke opzeggingstermijn;
- 4) tot het daadwerkelijke moment van beëindiging van de zorgovereenkomst rust op de zorgaanbieder de plicht noodzakelijke medische behandelingen voort te zetten dan wel deze behandelingen door een ander te laten verrichten;
- 5) door de zorgaanbieder dient medewerking te worden verleend aan het zoeken naar alternatieven en de medische gegevens behoren zo spoedig mogelijk aan de nieuwe zorgaanbieder te worden overgedragen.

### **Artikel 38 Klachtenregeling**

De klant of opdrachtgever is verplicht een klacht over het Accuraat BW-contract en de uitvoering daarvan schriftelijk voor te leggen aan de directie of de klachtenfunctionaris van Accuraat BW. Accuraat BW kent een intern systeem van klachtafhandeling waarbij door tussenkomst van een klachtenfunctionaris geprobeerd wordt de klacht in der minne te schikken. Wanneer de klant of opdrachtgever het niet eens is met de geboden oplossing, kan een beroep gedaan worden op een onafhankelijke klachtencommissie