

## Algemene voorwaarden Overeenkomst van Ondersteuning, Zorg- en Dienstverlening

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Zorgaanbieder: de rechtspersoon die ondersteuning, zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Algemene Wet Langdurige Zorg (WLZ) is toegelaten om zorg volgens WLZ te leveren.
- 1.2. Cliënt: een natuurlijk persoon of diens wettelijke vertegenwoordiger, die ondersteuning, zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor.
- 1.4. Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt optreedt en de cliënt op zijn verzoek bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5. Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven zorgaanpraak volgens WLZ.
- 1.6. Zorg- en ondersteuningsarrangement: de overeengekomen ondersteuning, zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt.
- 1.7. Persoonlijk plan: het document waarin de afspraken over het zorg- en ondersteuningsarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het persoonlijk plan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.8. Zorg in natura (ZIN): een naturaplaats, waarvoor zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.9. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf ondersteuning, zorg en dienstverlening kan inkopen.
- 1.10. De overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en cliënt schriftelijk wordt aangegaan, waarbij de zorgaanbieder zich jegens cliënt verbindt om ondersteuning, zorg- en dienstverlening te verrichten door ZIN of tegen betaling.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de cliënt en zorgaanbieder uit hoofde van de ondersteuning, zorg- en dienstverlening.
- 2.2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

### Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1. Ondersteuning, zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt.
- 3.2. Een overeenkomst tot het verlenen van ondersteuning, zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.
- 3.3. In het geval de feitelijke ondersteuning, zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de feitelijke begindatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4. In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en cliënt het overeengekomen zorg-en ondersteuningsarrangement vast.
- 3.5. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

#### **Artikel 4 Beëindiging en opzegging**

- 4.1. De individuele overeenkomst eindigt door:
  - a. het verstrijken van de looptijd;
  - b. het verlopen van de afgegeven indicatie;
  - c. het overlijden van de cliënt;
  - d. opzegging;
  - e. ontbinding door rechterlijke tussenkomst;
  - f. in het geval van surseance of faillissement van de cliënt of de zorgaanbieder.
- 4.2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
  - a. dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
  - b. de cliënt weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - c. de cliënt gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
  - d. de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;
  - e. de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 5.2.
- 4.3. Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 4.2. sub d. naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
- 4.4. In de gevallen genoemd in 4.2. kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- 4.5. De cliënt kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan de zorgaanbieder onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

#### **Artikel 5 Indicatie**

- 5.1. Cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldige indicatie te beschikken.
- 5.2. Indien de ondersteunings- of zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder geen verantwoorde ondersteuning / zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, dan vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.

#### **Artikel 6 Zorg- en dienstverlening**

- 6.1. De zorgaanbieder biedt de cliënt ondersteuning, zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2. In het geval bij de ondersteuning, zorg- en dienstverlening gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 6.3. De zorgaanbieder verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de ondersteuning, zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan de zorgaanbieder kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. De zorgaanbieder zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

#### **Artikel 7 Informatie**

- 7.1. Zorgaanbieder geeft aan cliënt algemene informatie over de ondersteuning / zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen ondersteuning, zorg- en dienstverlening.
- 7.2. Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, voor zover dit niet nadelig is voor de cliënt of anderen.
- 7.3. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 11, huisregels, protocollen en overig beleid van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 8 Persoonlijk plan en toestemming**

- 8.1. De afspraken over de uitwerking van het zorg- en ondersteuningsarrangement worden neergelegd in een zogeheten persoonlijk plan. Het persoonlijk plan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de ondersteuning/ zorgverlening gemaakt.

- 8.2. Het persoonlijk plan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming met het persoonlijk plan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het persoonlijk plan.
- 8.3. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het persoonlijk plan, is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van cliënt of wettelijk vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 8.4. Het persoonlijk plan wordt periodiek geëvalueerd. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 8.5. Indien zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het persoonlijk plan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de cliënt.
- 8.6. In geval van een kortdurend zorg- en ondersteuningsarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 8.1 omschreven uitwerking in een persoonlijk plan.

#### **Artikel 9 Verplichtingen van de cliënt**

- 9.1. Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning, zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 9.2. Cliënt is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning, zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 9.3. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter handgestelde gegevens en schriftelijke stukken.

#### **Artikel 10 Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 10.1. Ter uitvoering van de ondersteuning, zorg- en dienstverlening registreert de zorgaanbieder (persoons)gegevens van de cliënt en wordt een dossier aangelegd. Het persoonlijk plan maakt deel uit van dit dossier.
- 10.2. Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert de zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze van toepassing is, en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
- 10.3. De cliënt heeft recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
- 10.4. Voor inzage of verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de ondersteuning / zorgverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig
- 10.5. Bij ZIN verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voorzover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

#### **Artikel 11 Klachten**

- 11.1. De cliënt kan klachten over de ondersteuning, zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken.
- 11.2. Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd.

#### **Artikel 12 Aansprakelijkheid**

- 12.1. Cliënt is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.
- 12.2. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voorzover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. Bij ondersteunings- / zorgovereenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door de zorgaanbieder te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 12.3. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 12.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.
- 12.4. Het bepaalde in artikel 12.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.

- 12.5. De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel 12.2 geldt niet voor zover sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
- 12.6. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

### **Artikel 13 Betalingen, eigen bijdrage**

- 13.1. Bij levering op basis van ZIN declareert de zorgaanbieder de kosten bij het zorgkantoor waarmee zorgaanbieder op grond van de WLZ een overeenkomst heeft gesloten.
- 13.2. Bij ZIN is cliënt een eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de WLZ. Zorgaanbieder informeert de zorgaanvrager over de eigen bijdrage. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 13.3. Indien cliënt aanvullende ondersteuning, zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Hierover moet schriftelijk overeenstemming zijn tussen zorgaanbieder en cliënt. Deze overeenstemming maakt deel uit van de overeenkomst.
- 13.4. Op alle ondersteuning, zorg- en dienstverlening tegen betaling zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

### **Artikel 14 Arbeidsomstandigheden**

In het geval zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privé-woning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

### **Artikel 15 Auteursrecht[1]**

- 15.1. Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij de zorgaanbieder. De mede met advisering verband houdende stukken die door de cliënt aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 15.2. De cliënt verbindt zich de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de zorgaanbieder, tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.
- 15.3. De zorgaanbieder publiceert over in het kader van de ondersteunings-/zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van cliënt.

### **Artikel 16 Toepasselijk recht**

- 16.1. Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 16.2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder statutair is gevestigd.
- 16.3. Zorgaanbieder en cliënt kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2 geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. Zorgaanbieder en cliënt stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.
- 16.4. In afwijking van het gestelde in artikel 16.2 kunnen zorgaanbieder en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator.

### **Artikel 17 Annulering**

- 17.1. Te leveren ondersteuning, zorg en diensten kunnen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd.
- 17.2. In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

### **Artikel 18 Wijzigingen**

- 18.1. Deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 18.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

#### **Artikel 19 Slot**

19.1. Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden treden in werking op 1 juli 2005

19.2. Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden met betrekking tot ondersteuning, zorg- en dienstverlening van de Stichting Arduin'

---

*[1] Dit artikel betreft uitsluitend auteursrechtelijke zaken die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening als zodanig. Voor auteursrechtelijke vragen die voortkomen uit activiteiten voortkomende uit arbeid en/of dagbesteding dienen afzonderlijk te worden geregeld.*

---

*Let op artikel 12.6 van de algemene voorwaarden. Het hebben van een aansprakelijkheidsverzekering is verplicht om cliënt te kunnen zijn van Arduin*

*Degenen, die zich voor het beheer van hun privé gelden aansluiten bij de Zeeuwse Stichting voor Beheer en Bewindvoering (ZSBB) kan de ZSBB voor circa € 25,= per jaar een aansprakelijkheidsverzekering afsluiten. Ook kan men voor een aansprakelijkheidsverzekering bij iedere schadeverzekeraar terecht.*