

## K.12. Algemene voorwaarden

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Zorgaanbieder: Onze Veilige Haven, gevestigd te Arnhem
- 1.2 Cliënt: een natuurlijk persoon, die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder(s), voogd, curator, mentor of bewindvoerder nader ook aangegeven als 'cliënt'.
- 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 het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) waarin de WLZ-afspraken van de cliënt zijn vastgelegd
- 1.6 Zorgzwaartepakket: het pakket van zorg dat aansluit op de kenmerken van de cliënt en het soort zorg dat de cliënt nodig heeft, bestaande uit een beschrijving van het type cliënt, het aantal benodigde uren zorg en een beschrijving van die zorg.
- 1.7 Zorgplan: waarin de afspraken over de vertaling van het indicatiebesluit naar doelen en concrete activiteiten zijn uitgewerkt. Het plan vormt één geheel met deze overeenkomst.
- 1.8 Zorg in natura (ZIN): een natura plaats, waarvoor zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.9 Zorg- en dienstverleningsovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en cliënt schriftelijk wordt aangegaan, waarbij de zorgaanbieder zich richting cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten door Zorg in Natura 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 zorg- en dienstverlening.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Dit geldt wanneer er sprake is van niet WLZ gefinancierde zorg. 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 Zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt.

## **K.12. Algemene voorwaarden**

3.2 Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.

3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de feitelijke begindatum als ingangsdatum van de zorgverlening

3.4 In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en cliënt het overeengekomen Zorgplan vast.

## **Artikel 4 Beëindiging en opzegging**

4.1 De individuele overeenkomst eindigt door:

- Het verstrijken van de looptijd;
- Het verlopen van de afgegeven indicatie en geen herindicatie is afgegeven;
- Het overlijden van de cliënt;
- Opzegging volgens artikel 4.2.;
- Ontbinding door rechterlijke tussenkomst;
- 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 dat:

- De cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
- De cliënt weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
- De cliënt gedragingen vertoont richting medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet meer mogelijk maken;
- De omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft nagelaten binnen zeven werkdagen na het gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder als bedoeld in 5.2 een nieuwe indicatie aan te vragen.
- Indien de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van de zorgaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in het geldende indicatiebesluit en zorgplan. Dat doet zich bijvoorbeeld niet uitsluitend voor

## **K.12. Algemene voorwaarden**

in geval de zorgvraag niet door de zorgaanbieder geleverd kan worden.

4.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 4.2. Sub e. naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt. 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 tenminste één maand, tenzij Dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

4.4 De cliënt kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, 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 (Her)indicatie**

5.1 De cliënt, die de zorg in Zorg in Natura ontvangt, dient over een geldige indicatie te beschikken.

5.2 Indien de geldigheidstermijn van het meest recente indicatiebesluit op korte termijn afloopt en de zorg noodzakelijk blijft dan wel indien de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal de cliënt op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen zeven werkdagen na het voornoemde verzoek een nieuwe indicatie aanvragen bij het indicatieorgaan.

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

6.1 De zorgaanbieder biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap, zodat sprake is van verantwoorde zorg.

6.2 In het geval dat bij de zorg- en dienstverlening gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze algemene voorwaarden.

6.3 De zorgaanbieder en zijn medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken over de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

### **Artikel 7 Informatie**

7.1 De zorgaanbieder geeft aan de cliënt algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen 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 de cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 12, protocollen en overig beleid van de zorgaanbieder.

## **K.12. Algemene voorwaarden**

### **Artikel 8 Zorgplan en toestemming**

8.1 De afspraken over de uitwerking van de zorg- en dienstverlening worden neergelegd in een allesomvattend zorgplan. Het Zorgplan wordt binnen twee weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

8.2 Het Zorgplan komt in overeenstemming met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming met het Zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het Zorgplan. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het Zorgplan, is – onder voorbehoud van spoedeisend handelen – uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of diens 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.

In een noodsituatie kan de handeling zonder toestemming van de cliënt aldus worden verricht, als:

- Deze niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;
- Evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger kan worden verkregen;
- Onmiddellijk tot deze handeling moet worden overgegaan om kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

8.3 Het zorgplan wordt tenminste een keer per jaar in aanwezigheid van de cliënt of diens vertegenwoordiger geëvalueerd op initiatief van de zorgaanbieder en kan als zodanig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen cliënt en zorgaanbieder. Bij een nieuw indicatiebesluit vindt in elk geval een evaluatie en aanpassing van het zorgplan plaats.

8.4 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 Zorgplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de cliënt.

### **Artikel 9 Toestemming**

Als de cliënt zich verzet tegen een behandeling waar hijzelf of de vertegenwoordiger toestemming voor heeft gegeven, mag die behandeling alleen uitgevoerd worden indien dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de cliënt of voor anderen af te wenden.

### **Artikel 10 Verplichtingen van de cliënt**

10.1 De cliënt houdt alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

## **K.12. Algemene voorwaarden**

10.2 De cliënt is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

10.3 De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

## **Artikel 11 Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

11.1 Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening registreert de zorgaanbieder (persoonsgegevens) van de cliënt en wordt een dossier aangelegd. Het Zorgplan maakt deel uit van dit dossier.

11.2 Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert de zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de AVG.

11.3 De cliënt heeft recht op inzage in zijn gegevens, en ook het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.

11.4 Voor inzage of verstrekking van persoonsgegevens aan eenieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig.

11.5 Bij Zorg In Natura verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

## **Artikel 12 Klachten**

12.1 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken.

12.2 De zorgaanbieder heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd.

## **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

13.1 De cliënt is gehouden de zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.

13.2 De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in dit artikel gelden niet als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.

13.3 Het bepaalde in artikel 13.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden. De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel 13.2 geldt niet voor zover er sprake is van aansprakelijkheid uit hoofde van een geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

13.4 De cliënt is aansprakelijk voor schade die de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt in de uitvoering van deze zorgovereenkomst. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

## **K.12. Algemene voorwaarden**

### **Artikel 14 Betalingen, eigen bijdrage**

14.1 Bij levering op basis van Zorg in Natura (ZIN) declarerende zorgaanbieder de kosten bij het gemeente/zorgkantoor waarmee de zorgaanbieder op grond van de WLZ een overeenkomst heeft gesloten.

14.2 Bij ZIN is de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de WLZ. Zorgaanbieder informeert de zorgvrager over de eigen bijdrage. De zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

14.3 Als de cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Hierover moet schriftelijk overeenstemming zijn tussen de zorgaanbieder en de cliënt. Deze overeenstemming maakt deel uit van de overeenkomst.

14.4 Op alle zorg- en dienstverlening van zorgaanbieders tegen betaling, zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 15 Arbeidsomstandigheden**

15.1 In het geval de zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van de cliënt, kan de zorgaanbieder ten aanzien van de arbeidsomstandigheden andere voorwaarden en eisen stellen.

### **Artikel 16 Toepasselijk recht**

16.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, evenals de bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.

16.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en de 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 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 Wijzigingen**

17.1 Deze algemene voorwaarden en indien van toepassing de bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften, regelingen en protocollen kunnen door de 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. Wijzigingen van genoemde onderdelen zullen

vooraf aan de Cliëntenraad voor zwaarwegend advies volgens het bepaalde in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen worden voorgelegd.

17.2 Wijzigingen van overheidswege, dan wel als gevolg van gewijzigd beleid van zorgverzekeraars gelden ook ten aanzien van al bestaande overeenkomsten voor zover deze niet in strijd zijn met Nederlands recht.

17.3 Vernietigbaarheid van een van voorgaande voorwaarden laat de geldigheid

**K.12. Algemene voorwaarden**  
van de overige voorwaarden onverlet.

**Artikel 18 Slot**

18.1 Onderhavige algemene voorwaarden en indien van toepassing de bijzondere voorwaarden treden in werking op 01-06-2025