

Algemene voorwaarden



Mutatio Zorg Nederland B.V.

Mensen eerst...

Mutatio Zorg Nederland

Versie 1.5 Mei 2023



Inhoud

Algemene voorwaarden.....	2
1. Definities.....	2
Wijze van zorgverlening:.....	4



Algemene voorwaarden

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder: de rechtspersoon, Mutatio Zorg Nederland B.V. gevestigd Molenweer 2 te Wateringen, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg.

Cliënt: een natuurlijk persoon die zich tot een zorgaanbieder wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangen heeft, namelijk de zorgvrager.

Overeenkomst: de behandelings-, zorg- of begeleidingsovereenkomst.

Zorgverlener: de voor Zorgaanbieder werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.

Naastbetrokkene(n): familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt

Belangenbehartiger: de echtgenoot, de geregistreerd partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zuster in het geval van een meerderjarige zorgvrager, zoals genoemd in artikel 7:465 lid 3 BW (de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).

Vertegenwoordiger: de (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

Schriftelijk gemachtigde: de door cliënt aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

Zorgverlening: (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van een justitiële titel en/of de Wlz.

Dienstverlening: (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz of Wfz.

Zorgplan: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, risicotaxatie (FARE), actieplan, evaluatie en rapportage aan orde komen. Onder het zorgplan wordt ook het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.

Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij de zorgaanbieder zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunde rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt. Wgbo: de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

Dossier: de zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid, de verrichtingen en de verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het cliëntendossier of het zorgdossier worden verstaan.

Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.

Wfz: De Wet forensische zorg (Wfz) - ingegaan per 1 januari 2019 – die ervoor moet zorgen dat justitiabelen op de juiste plek terecht komen en de juiste zorg krijgen. Met deze wet wordt de brede stelselherziening van de forensische zorg geregeld.



IFZO: Het Informatiesysteem Forensische Zorg (Ifzo) ondersteunt het totale proces van forensische zorg; van het invoeren van een indicatiestelling tot en met plaatsing bij een gecontracteerde zorginstelling die beschikt over een passend zorgaanbod.

Kwaliteitsstandaarden: richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.

Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de zorgvrager in aanmerking komt voor Ifzo en/of de Wlz zorg. **Indicatie-toekenning:** van toepassing wanneer er zorg is aangevraagd op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Het CIZ, het bevoegde indicatieorgaan, heeft daarbij vastgesteld hoeveel en welke zorg de aanvrager nodig heeft. Deze informatie staat in het indicatiebesluit.

Plaatsingsbesluit: Op grond van artikel 6.1, eerste lid van de Wfz, ontvangt de forensische cliënt namens de minister voor Rechtsbescherming een plaatsingsbesluit. Dit plaatsingsbesluit wordt door de plaatsende instantie beschikbaar gesteld in Ifzo en door de zorgaanbieder overhandigd aan de forensische cliënt.

Incident: een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt of medewerker van zorgaanbieder heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Calamiteit: Een calamiteit, is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.

Beschikking: het besluit 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 2015. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W). **Persoonsgebonden**

budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.

Zorg in natura (ZIN): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zorg, begeleiding, hulp of voorzieningen krijgt via een instelling of leverancier die een contract heeft met de desbetreffende gemeente.



Wijze van zorgverlening:

Ambulante zorg: zorg gericht op de maatschappelijke veiligheid, recidive beperking en gedragsverandering.

Begeleid wonen: woonunits met ambulante zorgaanbod, inventaris en begeleiding.

Verblijfszorg: dit betreft beschermd wonen, intramurale zorg.

Dagbesteding: dagindeling, dagstructuur en het aanleveren van vaardigheden.

2. Toepassing

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wfz, Wmo 2015 of Wlz tussen de cliënt en zorgaanbieder.
- 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.

3. Wijziging

De algemene voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd door zorgaanbieder.

4. Familie en naastbetrokkenen

Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door familie en/of naastbetrokkene(n) naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

Familie en/of naastbetrokkenen hebben recht op overleg met de zorgverlener over de zorg die de cliënt ontvangt, maar alleen als de cliënt daarmee instemt. Het kan zijn de cliënt er bezwaar tegen heeft dat de behandelaar met de familie overlegt. Dan spreekt zorgverlener met de cliënt af hoe het contact met familie of anderen verder zal verlopen.

5. Duidelijke informatie

De cliënt heeft recht op informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en het moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.



6. Zorg specifieke informatie

- 6.1 Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
- Het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van zorgaanbieder;
 - Wat een forensische titel inhoudt en de uitleg van de algemene en/of bijzondere voorwaarden zoals opgelegd door de rechter bij bekrachtiging door een vonnis;
 - De eventuele diagnose en wat het betekend om die diagnose te hebben, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
 - De naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
 - De ervaring van de betrokken zorgverleners;
 - Overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
- 6.2 Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling of begeleiding niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
- 6.3 Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

7. Algemene informatie

De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. De zorgverlener geeft informatie over:

- Zorgaanbieder;
- De gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
- Betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
- De klachten- en geschillenregeling;
- De cliënten vertrouwenspersoon;
- De gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
- De huisregels;
- Omgang van zorgaanbieder met naastbetrokkenen;
- Het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy.

8. Tot stand komen van de overeenkomst

8.1 De overeenkomst tussen de cliënt en zorgaanbieder komt uitsluitend tot stand indien:

- De cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan;
- Zorgaanbieder redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt kan worden beantwoord;
- Een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente.

8.2 De overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en cliënt.

8.3 In het geval de feitelijke zorg al eerder is begonnen dan geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst.



8.4 Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de WGBO van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

9. Het opstellen van het zorgplan

9.1 De zorgverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt. 9.2 De zorgverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.

9.3 De zorgverlener begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) zorgplan.

9.4 In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

9.5 Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats. Het zorgplan bevat in ieder geval:

- De doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtneming van de eventuele plaatsingsbesluit/indicatiebesluit/beschikking van justitie of het CIZ of de gemeente;
- De wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
- Wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
- De wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Zorgaanbieder zal ontvangen;
- De frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het zorgplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe plaatsingsbesluit of indicatiebesluit of beschikking van justitie, het CIZ of de gemeente in ieder geval een evaluatie van het zorgplan plaatsvindt.

10. Dossier

10.1 Het dossier bevat, naast het zorgplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

- In overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken en/of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
- De wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
- De voortgang van de zorgverlening;
- Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.

10.2 Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt. De cliënt heeft altijd recht op inzage en kan tegen betaling een kopie krijgen van het dossier. Indien cliënt inzage wenst zal zij hiertoe contact opnemen met de zorgaanbieder die cliënt vervolgens van haar beleid omtrent dergelijke verzoeken zal voorzien.



11. Second opinion

Zorgaanbieder zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt het verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van zorgaanbieder.

12. Privacy tijdens de zorgverlening

12.1 De zorgaanbieder hanteert een privacyreglement waarin de rechten van de cliënt en de plichten van zorgaanbieder zijn beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.

12.2 De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt dan ook alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

12.3 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

12.4 Aan de wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

12.5 Als de zorgaanbieder een medische handeling uitvoert zorgen zij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn daarbij niet: de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is en/of de vertegenwoordiger van cliënt, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening. Wanneer de zorgverlener van plan is om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan zal er daarvoor voorafgaand toestemming worden gevraagd aan cliënt.

13. Kwaliteit van de zorg

Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de richtlijnen en gedragsregels van de verschillende beroepsverenigingen aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijkingen van protocollen en richtlijnen moeten door zorgaanbieder worden gemotiveerd, aan de cliënt worden uitgelegd en worden vastgelegd in het dossier.

14. Incidenten

14.1 Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert zorgverlener de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:

- De aard en de oorzaak van het incident;
 - Of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
- 14.2 Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.



15. Zorg op afspraak

15.1 Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de zorgverlener ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.

15.2 Zorgaanbieder houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.

15.3 Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.

Bij niet tijdige annulering van FZ wordt 100% van de kosten in rekening gebracht en bij ZvW-GGZ wordt er € 55.00 in rekening gebracht.

Er zijn drie uitzonderingen waarbij we geen factuur versturen wanneer de cliënt een afspraak kort van tevoren (binnen 24u voor aanvangstijd) afzegt:

- Je bent slachtoffer van een verkeersongeval.
- Je bent zelf (of je naaste wordt) acuut opgenomen in een ziekenhuis.
- Je hebt een sterfgeval in je naaste omgeving (partner of bloedverwant).

15.4 De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

16. Goed cliëntschap

16.1 Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het plaatsingsbesluit, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is zorgaanbieder gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling of begeleiding noodzakelijk is. Het vergewissen dient op basis van feitelijke documentatie te geschieden.

16.2 Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van zorgaanbieder de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur van zijn vertegenwoordiger.

16.3 De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van de medewerkers van zorgaanbieder.

16.4 De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van zorgaanbieder gericht op de (brand) veiligheid.

16.5 Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden. In dit kader kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden eventueel nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

16.6 De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van eigendommen te voorkomen.

17. Informatieplicht cliënt

17.1 De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs voor het uitvoeren van de



overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.

17.2 Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

17.3 De cliënt die bij de zorgaanbieder op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorgaanbieder, meldt dit aan de eerstgenoemde zorgaanbieder zodra hij met de andere zorgaanbieder is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

18. Betaling

18.1 De cliënt is zorgaanbieder het overeengekomen tarief verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door justitie, de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.

18.2 Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een justitiële titel, zorgverzekering, verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd, behalve de medisch noodzakelijke. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorgaanbieder en cliënt met elkaar in overleg.

18.3 Voor de vooraf overeengekomen door de zorgaanbieder in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt de zorgaanbieder een duidelijk en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.

18.4 De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. 18.5 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

19. Beëindiging van de overeenkomst De overeenkomst eindigt:

- Op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit, einde forensische titel of indicatie met andere wettelijke grondslag;
- Met instemming van beide partijen;
- Na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
- Na een eenzijdige opzegging door de zorgaanbieder met inachtneming van het bepaalde in artikel 21;
- Bij het overlijden van de cliënt;
- Wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

20. Nieuwe beschikking of plaatsingsbesluit



- 20.1 Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking of een plaatsingsbesluit en de geldigheidstermijn van de beschikking of plaatsingsbesluit op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is de zorgaanbieder behulpzaam bij het aanvragen van een vervolg in een passende voorliggende voorziening bij een andere zorgaanbieder of via de gemeente.
- 20.2 Wanneer de hulpvraag 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 de beschikking of het plaatsingsbesluit aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt de instelling de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking of plaatsingsbesluit.

21. Opzegging van de overeenkomst door de zorgaanbieder

21.1 De zorgaanbieder is gerechtigd de overeenkomst te zeggen, indien:

- De financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken. De zinstelling gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is, omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
- De cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de zorgaanbieder kan worden gevergd;
- De cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorgaanbieder kan worden gevergd;
- Door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg wordt bemoeilijkt;
- Indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.

21.2 Bij beëindiging van de overeenkomst neemt de zorgaanbieder een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht.

22. Ontbinding van de Overeenkomst

Indien cliënt niet behoorlijk of niet binnen een gestelde termijn of anderszins tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige overeenkomst mocht voortvloeien, is cliënt daarmee in verzuim en is zorgaanbieder gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden; een en ander onverminderd zorgaanbieder andere rechten onder welke overeenkomst met cliënt dan ook en zonder dat zorgaanbieder tot enige schadevergoeding is gehouden.

23. Nazorg

23.1 Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen de zorgverlener en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. De zorgaanbieder stelt de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt en de betrokken zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorgaanbieder, op de hoogte.



- 23.2 Bij opzegging zal zorgaanbieder naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.

24. Klachtenregeling

- 24.1 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.
- 24.2 In het kader van en behoudens de reikwijdte van de WKKGZ wijst de zorgaanbieder één of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

25. Geschillencommissie

- 25.1 De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg (WKKGZ) indien de behandeling of begeleiding van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
- 25.2 De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoons- of zaakschade.

26. Aansprakelijkheid

- 26.1 Cliënt is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een door de zorgaanbieder tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.
- 26.2 De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de zorgaanbieder gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover 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, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 26.3 Het bepaalde in artikel 26.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 26.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 26.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.
- 26.5 De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel 26.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 26.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de



zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.

26.7 Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

27. Geheimhouding en Intellectuele eigendom

27.1 Al hetgeen door zorgaanbieder wordt geproduceerd valt rechtstreeks onder de bescherming van het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom. 27.2 Gedurende en na beëindiging van de overeenkomst zullen cliënt en zorgaanbieder vertrouwelijk (blijven) omgaan met al hetgeen partijen ter kennis is gekomen en die informatie niet verstrekken aan derden, tenzij dit voor de uitvoering van de opdracht of overeenkomst, dan wel anderszins redelijkerwijs noodzakelijk is.

27.3 Zorgaanbieder zal nimmer persoonlijke informatie aan derden beschikbaar stellen, zonder dat daarvoor toestemming is verleend door cliënt.

28. Overmacht

28.1 In geval van overmacht is zorgaanbieder bevoegd zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, hetzij de overeenkomst te ontbinden, zonder dat hij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

28.2 Met overmacht wordt bedoeld elke omstandigheid op grond waarvan (verdere) nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de wederpartij niet meer kan worden verlangd waaronder begrepen onder andere het niet voldoen door leveranciers van zorgaanbieder aan hun verplichtingen, brand, overheidsmaatregelen, wateroverlast, staking, werkonderbrekingen, uitsluiting, belemmerende weersomstandigheden, het tijdelijk niet of niet toereikend beschikbaar zijn van hardware, software en/of internet- of andere telecommunicatieverbindingen welke noodzakelijk zijn voor het leveren van de diensten, alsmede iedere andere situatie waarop zorgaanbieder geen (beslissende) controle kan uitoefenen, alles zowel in het bedrijf van zorgaanbieder als in het bedrijf van derden die bij de overeenkomst zijn betrokken.

29. Toepasselijk recht

29.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

29.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn die aan de rechter worden voorgelegd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder is gevestigd.