

Algemene voorwaarden ondersteuning

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Aanbieder

De rechtspersoon die op basis van de Wet toelating zorginstellingen (Wtzi) en/of een overeenkomst met de gemeente ondersteuning biedt. In deze Algemene voorwaarden wordt hier Zorgerf Waarland bedoeld.

1.2 Aanvullende ondersteuning

Ondersteuning die niet onder de indicatie, beschikking of Zorgverzekeringswet (Zvw) valt en door de cliënt zelf betaald wordt.

1.3 Belangenbehartiger

De door de cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

1.4 Beschikking

Het besluit van de gemeente waarin is vastgelegd op welke ondersteuning de cliënt aanspraak kan maken.

1.5 Cliënt

Een natuurlijke persoon die ondersteuning van Zorgerf Waarland ontvangt of gaat ontvangen op grond van een geldige indicatie of beschikking. De cliënt kan vertegenwoordigd worden door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een ander bij de cliënt betrokkene voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.

1.6 Cliëntbespreking

Bespreking tussen cliënt en medewerker(s) van Zorgerf Waarland over onderwerpen die samenhangen met (afspraken over) de ondersteuning.

1.7 Cliëntondersteuning

Onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de cliëntbespreking.

1.8 Indicatie

Het besluit van een bevoegd indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor ondersteuning.

1.9 Ondersteuning

Alle vormen van behandeling, begeleiding, zorg, hulp- en dienstverlening die een cliënt ontvangt en/of gaat ontvangen.

1.10 Ondersteuningsplan/behandelplan

Het document waarin bij aanvang van de ondersteuning en/of behandeling en na evaluatie en actualisatie de afspraken over de ondersteuning en/of behandeling schriftelijk worden uitgewerkt.

1.11 Overeenkomst van ondersteuning

De overeenkomst die tussen cliënt en Zorggerf Waarland wordt gesloten waarin Zorggerf Waarland zich jegens de cliënt verbindt om ondersteuning te leveren tegen betaling of door ondersteuning in natura (ZIN). De Algemene voorwaarden en het ondersteuningsplan/ behandelplan maken deel uit van deze overeenkomst.

1.12 Persoonsgebonden budget (PGB)

Een subsidie in de vorm van een trekkingsrecht dat aan cliënt is toegekend en waarmee cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor de geleverde ondersteuning.

1.13 Wettelijk vertegenwoordiger

De persoon die de cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.

1.14 Wgbo

De Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek) regelt de relatie tussen cliënt en hulpverlener (artsen, verpleegkundigen, orthopedagogen, psychologen, fysiotherapeuten, logopedisten et cetera). Wanneer een cliënt de hulp van hulpverlener inroept, ontstaat een geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen hen.

1.15 ZIN (Zorg In Natura)

Ondersteuning waarvoor Zorggerf Waarland volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor of de afspraak met de gemeente rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de cliënt verleende ondersteuning.

Artikel 2. Toepassing

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten van ondersteuning tussen cliënten en Zorggerf Waarland.

2.2 Afwijkingen van de Algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3. Overeenkomst

3.1 Het recht op ondersteuning wordt van kracht na het aangaan van een Overeenkomst van ondersteuning tussen de cliënt en Zorggerf Waarland.

3.2 Een Overeenkomst van ondersteuning, inclusief het ondersteuningsplan/ behandelplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de cliënt en Zorggerf Waarland.

3.3 In het geval de feitelijke ondersteuning/behandeling op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.

3.4 Tenzij anders aangegeven maken deze Algemene voorwaarden deel uit van de Overeenkomst van ondersteuning.

Artikel 4. Overeenkomst en Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Wgbo)

4.1 Indien er sprake is van behandeling, zijn de normen uit de Wgbo van toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst van ondersteuning uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 5. Aanpassing, beëindiging en opzegging

5.1 De Overeenkomst van ondersteuning eindigt door:

- A. het verstrijken van de looptijd;
- B. het verlopen of intrekken van de afgegeven indicatie/beschikking;
- C. het overlijden van de cliënt;
- D. het vertrek van de cliënt;
- E. opzegging;
- F. ontbinding;
- G. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan wordt gestaakt.

5.2 De cliënt en Zorggerf Waarland zullen met elkaar in overleg treden over aanpassing van de overeenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is sprake indien:

- A. Zorggerf Waarland geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning;
- B. de cliënt op grond van een rechtelijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen;
- C. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaan vallen.

5.3 Zorggerf Waarland kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen worden in ieder geval verstaan, dat:

- A. de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
- B. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
- C. de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers, cliënten en/of verwanten van Zorggerf Waarland, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
- D. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde vraag van de cliënt zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de cliënt en Zorggerf Waarland geen overeenstemming kunnen bereiken over aanpassing van de overeenkomst;
- E. Zorggerf Waarland geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor, zorgverzekeraar en/of gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;

- F. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen en de cliënt en Zorgerf Waarland geen overeenstemming kunnen bereiken over de aanpassing dan wel beëindiging van de overeengekomen ondersteuning;
- G. de cliënt verhuist naar een adres waar van Zorgerf Waarland in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de overeenkomst in stand te houden;
- H. de cliënt ondanks een schriftelijke waarschuwing waarin een redelijke termijn is gesteld, na het verlopen van deze termijn niet voldoet aan zijn verplichtingen;
- I. Zorgerf Waarland in surséance van betaling of faillissement verkeert.

5.4 Zorgerf Waarland zal bij opzegging naar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt, voor zover de cliënt dat wenst.

5.5 In de gevallen genoemd in 5.3 kan opzegging door Zorgerf Waarland tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.3 sub E, H en I genoemde gevallen.

5.6 Indien Zorgerf Waarland deze Algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

5.7 De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

5.8 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 6. Indicatie en beschikking

6.1 De cliënt die ondersteuning in natura (ZIN) ontvangt of met een PGB ondersteuning inkoop, dient een geldige indicatie of beschikking te hebben.

6.2 Als de (ondersteunings)vraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Zorgerf Waarland zijns inziens geen verantwoorde ondersteuning kan leveren binnen de grenzen van de indicatie/beschikking, vraagt de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger, op basis van een gemotiveerd schriftelijk verzoek van Zorgerf Waarland, binnen vijf werkdagen een nieuwe indicatie/ beschikking aan bij het indicatieorgaan of de gemeente.

6.3 Zorgerf Waarland zal ondersteunen bij het aanvragen van de indicatie/ beschikking bij het indicatieorgaan of de gemeente als de cliënt Zorgerf Waarland daartoe heeft gemachtigd.

6.4 Zorgerf Waarland is een instelling voor de categorieën persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding, zoals bedoeld in artikel 1.2 van het Uitvoeringsbesluit WTZI. Er wordt zorg verleend, waarop aanspraak bestaat op grond van de Wet langdurige zorg Gehandicaptenzorg (Wlz GZ), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet.

6.5 Mensen met een verstandelijke handicap kunnen bij Zorgerf Waarland wonen, logeren en/of gebruik maken van de dagbestedingsactiviteiten. Zorgerf Waarland verzorgt geen behandelingen, indien nodig kunnen deze aan derden worden uitbesteed.

Cliënten met overschrijdende problemen met betrekking tot alcohol misbruik, drugs gebruik, agressie en seksueel overschrijdend gedrag kunnen niet worden toegelaten.

Artikel 7. Informatie

7.1 De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Zorgerf Waarland in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning tijdig ter beschikking te stellen.

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

7.3 De cliënt is verplicht Zorgerf Waarland meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

7.4 De cliënt ontvangt van Zorgerf Waarland algemene informatie over de ondersteuning, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken.
De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van cliënt en de ondersteuning die de cliënt krijgt.

7.5 Zorgerf Waarland geeft de informatie niet indien dat zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Zorgerf Waarland de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene.
Voordat de medewerker van Zorgerf Waarland overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige zorgverlener.

7.6 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Zorgerf Waarland dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

7.7 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Zorgerf Waarland informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, verwijzindex (VIR), protocollen en overig relevant beleid van Zorgerf Waarland, voor zover dit van toepassing is op grond van het geldende wettelijk kader.

Artikel 8. Ondersteuningsplan/behandelplan, cliëntbespreking en toestemming

8.1 De afspraken over de te leveren ondersteuning en de resultaten van de cliëntbespreking worden opgenomen in het ondersteuningsplan. Dit plan wordt uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de ondersteuning gemaakt.

8.2 Bij het opstellen van het ondersteuningsplan en voorafgaande aan de cliëntbespreking kan de cliënt of diens vertegenwoordiger aan Zorgerf Waarland een eigen plan overhandigen. Zorgerf Waarland stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een eigen plan heeft overhandigd, dan betreft Zorgerf Waarland dit plan bij het opstellen van het ondersteuningsplan.

8.3 Bij het opstellen van het ondersteuningsplan worden de geldige indicatie/ beschikking en de afspraken met het zorgkantoor/de gemeente als uitgangspunt genomen.

8.4 Indien de cliënt niet aan de cliëntbespreking wenst deel te nemen, wordt het ondersteuningsplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

8.5 Het ondersteuningsplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het plan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de Overeenkomst van ondersteuning. De cliënt geeft met het ondertekenen van deze overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het (actuele) ondersteuningsplan.

8.6 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van cliënt 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 zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

8.7 Het ondersteuningsplan wordt periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, geëvalueerd. In het ondersteuningsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.

8.8 Indien Zorggerf Waarland het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk vindt dat de ondersteuning op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt Zorggerf Waarland hier voorafgaand over met de cliënt.

8.9 In geval van een crisisopname kan Zorggerf Waarland afwijken van de in dit artikel omschreven uitwerking in een ondersteuningsplan.

8.10 De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het ondersteuningsplan. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het ondersteuningsplan.

8.11 De cliënt verklaart, voor zover dat nog niet is gebeurd, het ondersteuningsplan te ondertekenen.

8.12 Een afschrift van het ondersteuningsplan wordt door Zorggerf Waarland aan de cliënt of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

Artikel 9. Kwaliteit van de ondersteuning

9.1 De cliënt verleent naar beste kunnen medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

De cliënt maakt hierbij gebruik van de middelen en materiaal die bij de ondersteuning door Zorggerf Waarland ter beschikking worden gesteld.

9.2 Zorgerf Waarland biedt de cliënt ondersteuning overeenkomstig de eisen van goede ondersteuning en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

9.3 De ondersteuning is in elk geval:

- A. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
- B. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg, ondersteuning, behandeling, dienstverlening of hulp die de cliënt ontvangt,
- C. verstrekt in overeenstemming met de op de door Zorgerf Waarland ingezette zorgverlener rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard en
- D. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

9.4 Zorgerf Waarland onderzoekt periodiek de ervaringen van cliënten.

Artikel 10. Ruimtelijke privacy

10.1 Zorgerf Waarland draagt er zorg voor dat de ondersteuning wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee instemt dat de ondersteuning kan worden waargenomen door anderen, uitstel niet verantwoord is en/of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.

10.2 Onder deze anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

10.3 Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 9.

Artikel 11. Dossiervorming, geheimhouding en privacy

11.1 Zorgerf Waarland richt een dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de cliënt. Het dossier omvat het ondersteuningsplan en andere relevante gegevens die direct verband houden met de ondersteuning.

11.2 Het dossier is eigendom van Zorgerf Waarland.

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

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

11.5 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.

11.6 Met de ondertekening van de Overeenkomst van ondersteuning geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens met betrekking tot de cliënt door Zorgerf Waarland voor ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

11.7 Zorgerf Waarland bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de Overeenkomst van ondersteuning is beëindigd.

Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Zorgerf Waarland zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Zorgerf Waarland deze gegevens. Indien het gegevens betreft die ontvangen zijn van de cliënt, worden deze aan de cliënt teruggegeven.

11.8 Zorgerf Waarland vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

11.9 Zorgerf Waarland verstrekt de cliënt inzage in en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Zorgerf Waarland mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.

11.10 Zorgerf Waarland verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de wettelijke taken van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Centraal Administratiekantoor (CAK), Sociale Verzekeringsbank (SVB), zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeenten voor zover deze taken worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

11.11 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

Artikel 12. Klachten en Geschillen

12.1 De cliënt kan klachten over de ondersteuning mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Zorgerf Waarland.

12.2 Als de cliënt een formulier dat Zorgerf Waarland hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien deze klacht niet wordt opgelost via de klachtenregeling van Zorgerf Waarland, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken de cliënt en Zorgerf Waarland tot bindend advies.

12.3 Geschillen naar aanleiding van deze Algemene voorwaarden en de overeenkomst(en) waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Zorgerf Waarland is gevestigd.

12.4 In afwijking van het gestelde in artikel 12.3 kunnen de cliënt en Zorgerf Waarland overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

12.5 Geschillen tussen cliënt en Zorgerf Waarland over op geld waardebare schade tot een bedrag van maximaal 5.000 euro kunnen zowel door Zorgerf Waarland als de cliënt voorgelegd worden aan de Geschillencommissie zorginstellingen te Den Haag volgens het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie. Het reglement van de geschillencommissie zorginstellingen staat op de website (www.degeschillencommissie.nl).

12.6. De Geschillencommissie zorginstellingen neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij Zorgerf Waarland is ingediend.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA-verzekering) af te sluiten.

13.2 De cliënt is gehouden Zorgerf Waarland in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst door Zorgerf Waarland binnen een redelijke termijn voor rekening van Zorgerf Waarland te herstellen.

13.3 De aansprakelijkheid van Zorgerf Waarland is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Zorgerf Waarland 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 een Overeenkomst van ondersteuning die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is;
- bij een Overeenkomst van ondersteuning die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft 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.

13.4 Het bepaalde in artikel 13.3 is mede van toepassing op de door Zorgerf Waarland ingeschakelde derden.

13.5 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.3 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Zorgerf Waarland.

13.6 De beperking van de aansprakelijkheid van Zorgerf Waarland zoals bepaald in artikel 13.3 geldt niet voor zover sprake is van behandeling in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).

13.7 De in de Wgbo opgenomen norm inzake de 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.

Artikel 14. Aanvullende ondersteuning

14.1 Aanvullende ondersteuning levert Zorgerf Waarland uitsluitend als deze in de overeenkomst van ondersteuning zijn opgenomen of zijn vastgelegd in een (aanvullende) schriftelijke overeenkomst die door de cliënt en Zorgerf Waarland is ondertekend.

14.2 Aanvullende ondersteuning en/of diensten kunnen geen ondersteuning en/of diensten zijn die onder enige andere (wettelijke) aanspraak vallen en die de cliënt uit dien hoofde van Zorggerf Waarland kan verkrijgen.

Artikel 15. Betalingen, eigen bijdrage

15.1 Bij levering van ondersteuning op basis van ondersteuning in natura (ZIN) declareert Zorggerf Waarland de kosten van de overeengekomen ondersteuning bij het zorgkantoor of de gemeente.

15.2 De cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning. Zorggerf Waarland int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders is afgesproken met het zorgkantoor of de gemeente.

15.3 Bij levering van ondersteuning op andere basis dan bedoeld in artikel 15.1, waaronder op basis van een PGB, declareert Zorggerf Waarland de overeengekomen ondersteuning aan de cliënt.

15.4 Indien de cliënt aanvullende ondersteuning en/of diensten ontvangt die buiten de indicatie/beschikking valt, komt deze voor rekening van de cliënt.

15.5 De prijzen van de overeengekomen ondersteuning, inclusief eventuele aanvullende diensten, worden jaarlijks aangepast aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen en indien van toepassing de wettelijke tarieven. Aanpassing van de prijzen wordt de cliënt schriftelijk meegedeeld.

15.6 De cliënt kan bij aanpassing van de prijzen de Overeenkomst van ondersteuning opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

15.7 De kosten van overeengekomen ondersteuning en/of diensten anders dan ZIN, brengt Zorggerf Waarland binnen zes weken na het einde van de maand waarin de ondersteuning en/of diensten zijn verleend op een gespecificeerde factuur bij de cliënt in rekening.

15.8 Indien de factuur niet is voldaan binnen de termijn van dertig dagen, dan stuurt Zorggerf Waarland de cliënt een betalingsherinnering waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag en incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan Zorggerf Waarland.

15.9 Zorggerf Waarland is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 16. Kredietwaardigheid en incasso

16.1 Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Zorggerf Waarland nadere zekerheden verlangen, zoals automatische incasso, vooruitbetaling of een borgstelling.

16.2 Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.

16.3 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voorwerk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak (vindplaats: www.rechtspraak.nl).

Artikel 17. Arbeidsomstandigheden (van medewerkers Zorgerv Waarland)

17.1 In het geval Zorgerv Waarland ondersteuning verleent in de privéwoning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Met ondertekening van de Overeenkomst van ondersteuning, verplicht de cliënt zich aan deze eisen en voorwaarden te houden. De eisen en voorwaarden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Artikel 18. (Intellectuele) eigendomsrechten

18.1 Met betrekking tot de door of namens Zorgerv Waarland uitgebrachte adviezen en/of publicaties inzake de ondersteuning berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Zorgerv Waarland. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de cliënt aan Zorgerv Waarland zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.

18.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Zorgerv Waarland uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Zorgerv Waarland, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Zorgerv Waarland of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

18.3 Indien de cliënt binnen een locatie van Zorgerv Waarland en/of met gebruikmaking van de middelen van Zorgerv Waarland een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Zorgerv Waarland. Door middel van de ondertekening van de Overeenkomst van ondersteuning draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Zorgerv Waarland.

Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal cliënt dan wel dienst wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

Artikel 19. Vertegenwoordiging van de cliënt (wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger)

19.1 Als Zorgerv Waarland zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon een goed vertegenwoordiger te zijn, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk te betrekken bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger.

19.2 Zorgerv Waarland komt zijn verplichtingen jegens de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 19.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Zorgerv Waarland zoals genoemd in artikel 9.

19.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 19.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

19.4 Zorgerf Waarland kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

19.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 20. Toepasselijk recht

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

Artikel 21. Annulering

21.1 Te leveren ondersteuning kan, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd. Zorgerf Waarland zal de overeengekomen ondersteuning dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

21.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Zorgerf Waarland de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

21.3 Afmelding dient maximaal 24 uur van te voren te geschieden. Bij geen afmelding of een afmelding binnen 24 uur, worden de gebruikelijke uren alsnog in rekening gebracht.

Artikel 22. Wijzigingen

22.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Zorgerf Waarland 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.

22.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.