

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**



### **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING van de Stichting Zozijn Zorg gevestigd te Zutphen**

#### **Artikel 1**

##### **Begripsbepalingen**

In deze Algemene voorwaarden en/of Bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Zorgaanbieder: de rechtspersoon die een of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers met een beperking en die op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is toegelaten om AWBZ-zorg te leveren.
- 1.2. Zorgvrager: een natuurlijk persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger, of een ander bij de zorgvrager betrokkene indien de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger heeft.
- 1.3. Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame zorgvrager vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige zorgvrager en een curator, bewindvoerder of mentor in het geval van een meerderjarige zorgvrager.
- 1.4. Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager optreedt en zorgvrager vertegenwoordigt in het geval van handelings- en/of wilsonbekwaamheid en de zorgvrager 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 zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven AWBZ-zorgaanspraken. In geval de zorgaanspraak verblijf is aangewezen, wordt de omvang van de geïndiceerde zorgaanspraken uitgedrukt in een bepaald zorgzwaartepakket.
- 1.6. Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager.
- 1.7. Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.
- 1.8. Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en dienstverlening, afgeleid van het indicatiebesluit van zorgvrager.
- 1.9. Zorgplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst.
- 1.10. Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager.
- 1.11. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
- 1.12. De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan, waarbij zorgaanbieder zich jegens zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten of tegen betaling of door ZIN te bieden.
- 1.13. Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij zorgaanbieder zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

- 1.14. Wgbo: De wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

### **Artikel 2**

#### **Toepasselijkheid**

- 2.1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (zorg- en dienstverlenings)-overeenkomsten tussen zorgvrager 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.

### **Artikel 3**

#### **Overeenkomst**

- 3.1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst tussen zorgaanbieder en zorgvrager.
- 3.2. Een (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand door ondertekening door zorgaanbieder en zorgvrager.
- 3.3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de datum van ondertekening van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst, geldt die eerdere datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4. In de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst leggen zorgaanbieder en zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5. Tenzij anders aangegeven maken deze Algemene en Bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst.

### **Artikel 4**

#### **Overeenkomst en Wgbo**

Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze Algemene voorwaarden of de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

### **Artikel 5**

#### **Beëindiging en opzegging**

- 5.1. De overeenkomst geldt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, voor onbepaalde tijd. De overeenkomst eindigt in ieder geval door:
  - a. het verstrijken van de looptijd;
  - b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit, tenzij deze zonder onderbreking wordt opgevolgd door een nieuwe indicatie in welk geval ook de overeenkomst doorloopt op basis van die nieuwe indicatie;
  - c. het overlijden van de zorgvrager;
  - d. een door zorgaanbieder geconstateerd definitief vertrek van zorgvrager uit de instelling van zorgaanbieder;
  - e. schriftelijke opzegging;
  - f. ontbinding;

## BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)

- g. in het geval van surseance van betaling of faillissement van zorgvrager of zorgaanbieder.
- h. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan zorgvrager elders gedwongen wordt opgenomen en als gevolg waarvan de overeengekomen zorg- en dienstverlening feitelijk wordt gestaakt.

- 5.2. 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 zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
  - b. dat zorgvrager weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - c. dat zorgvrager, diens wettelijke vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij .. zorgvrager betrokkenen (als bedoeld in artikel 1.2), gedragingen vertoont/vertonen jegens (medewerkers of cliënten van) zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening redelijkerwijs niet meer mogelijk maken;
  - d. dat omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en/of zorgaanbieder niet langer op verantwoorde wijze zorg aan zorgvrager kan verlenen en zorgaanbieder en zorgvrager niet tot afspraken kunnen komen over een aanpassing van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst;
  - e. de situatie dat zorgaanbieder, als gevolg van een niet aan zorgaanbieder verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en zorgvrager deze ook niet voor eigen rekening wenst af te nemen;
  - f. dat zorgvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van zorgaanbieder en zorgvrager en zorgaanbieder geen overeenkomst hebben kunnen bereiken over beëindiging dan wel, indien van toepassing, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - g. dat zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 6.2.

Indien sprake is van een overeenkomst voor onbepaalde tijd die niet door volbrenging eindigt, kan zorgaanbieder de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

- 5.3. Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 5.2. naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.
- 5.4. In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- 5.5. Indien zorgaanbieder deze Algemene voorwaarden wijzigt kan zorgvrager de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Algemene voorwaarden in werking treedt.
- 5.6. Zorgaanbieder en zorgvrager zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- a. zorgvrager op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van zorgaanbieder;
  - b. zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt of een lagere vergoeding ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

- c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst gaat vallen.

### **Artikel 6**

#### **Indicatie**

- 6.1. Zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat zorgaanbieder zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit vraagt zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van zorgaanbieder binnen 5 werkdagen hierna een nieuw. indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

### **Artikel 7**

#### **Zorg- en dienstverlening**

- 7.1. Zorgaanbieder biedt zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 7.2. Zorgaanbieder heeft het recht om de uitvoering van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst aan één of meer derden uit te besteden.

### **Artikel 8**

#### **Ruimtelijke privacy**

- 8.1. Zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan zorgvrager, tenzij zorgvrager ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 8.2. Onder anderen dan zorgvrager zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de zorg(verlening) noodzakelijk is.
- 8.3. Onder anderen dan zorgvrager zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1, van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst bij een minderjarige of wilsonebekwame zorgvrager, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.

### **Artikel 9**

#### **Informatie**

- 9.1. Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en tevens die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening waarover zorgvrager redelijkerwijs dient te beschikken.
- 9.2. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingvermogen van zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 9.3. Zorgaanbieder geeft de informatie alleen dan niet, indien het verstrekken van informatie zou leiden tot ernstig nadeel voor zorgvrager. Indien het belang van zorgvrager dit vereist geeft zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een andere bij de zorgvrager betrokkene als bedoeld in artikel 1.2. Voordat zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

- 9.4. Als zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 9.5. Bij het aangaan van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst verstrekt zorgaanbieder tevens informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van zorgaanbieder.

### **Artikel 10**

#### **Zorgplan en toestemming**

- 10.1. De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een Zorgplan. Het zorgplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 10.2. Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van zorgvrager tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft zorgvrager toestemming voor de uitvoering.
- 10.3. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van zorgvrager vereist. Onder spoedeisend belang wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor zorgvrager te voorkomen. Zorgvrager zal zo spoedig mogelijk worden ingelicht over ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan.
- 10.4. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 10.5. 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 (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt zorgaanbieder hier voorafgaand over met zorgvrager.
- 10.6. In geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 10.1 omschreven uitwerking in een zorgplan.

### **Artikel 11**

#### **Verplichtingen van zorgvrager**

- 11.1. Zorgvrager geeft naar beste kunnen de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst.
- 11.2. Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 11.3. Zorgvrager is verplicht zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 11.4. Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

### **Artikel 12**

#### **Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 12.1. Zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor zorgvrager. Zorgaanbieder houdt in het dossier aantekeningen van de relevante gegevens over de begeleiding en de gezondheid van zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening.
- 12.2. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- 12.3. Het originele dossier dient te allen tijde in het bezit te blijven van zorgaanbieder.

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

- 12.4. Zorgaanbieder draagt er, tenzij het belang van zorgvrager dit vereist als bedoeld in artikel 7:448 lid 3 B.W., zorg voor dat aan anderen dan zorgvrager geen inlichtingen over zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier wordt verstrekt dan met toestemming van zorgvrager of diens wettelijk vertegenwoordiger of, indien en voor zover van toepassing, de personen genoemd in artikel 20.1, wier toestemming is vereist voor het uitvoeren van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst.
- 12.5. Zorgaanbieder verstrekt zorgvrager op verzoek inzage in en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier van zorgvrager. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander dan zorgvrager. Zorgaanbieder mag voor de verstrekking van afschriften van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier van zorgvrager een redelijke vergoeding verlangen.
- 12.6. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst en hun vervangers kunnen, zonder dat daarvoor toestemming nodig is, inlichtingen of inzage in het dossier worden gegeven voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 12.7. Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager kunnen zonder toestemming van zorgvrager inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover dat nodig is voor de vertegenwoordiging van zorgvrager.
- 12.8. Door ondertekening van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst geeft zorgvrager toestemming voor het gebruik door zorgaanbieder van gegevens met betrekking tot zorgvrager ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, het aanvragen van indicaties en herindicaties (indien opgenomen in geaccordeerd zorgplan), intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteits-bewaking en kwaliteitsbevordering.
- 12.9. Zorgaanbieder bewaart het dossier van zorgvrager gedurende vijftien jaren, te rekenen van het tijdstip waarop de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst is geëindigd. Gegevens met betrekking tot zorgvrager die niet tot het dossier behoren bewaart zorgaanbieder zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt zorgaanbieder de gegevens. Indien het gegevens betreft die van zorgvrager zijn ontvangen, geeft zorgaanbieder deze desgewenst aan zorgvrager terug.
- 12.10. Zorgaanbieder zal het dossier of een gedeelte daarvan binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van zorgvrager vernietigen, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan zorgvrager, alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 12.11. Bij ZIN verleent 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.
- 12.12. Persoonsgegevens van zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### **Artikel 13**

#### **Klachten**

- 13.1. Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij zorgaanbieder en wordt op verzoek van zorgvrager toegestuurd.
- 13.2. Zorgvrager of een andere belanghebbende kan klachten over de zorg- en dienstverlening van zorgaanbieder mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van zorgaanbieder.
- 13.3. Als zorgvrager een formulier dat zorgaanbieder hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in artikel 13.2. bedoelde klachtenregeling niet wordt opgelost kan zorgvrager de klacht voorleggen aan de

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa gelden als bindend advies voor zorgaanbieder en zorgvrager.

### **Artikel 14**

#### **Aansprakelijkheid**

- 14.1. Zorgvrager is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.
- 14.2. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder, voorzover deze door zijn aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van zorgaanbieder beperkt tot het bedrag dat met de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst is gemoeid. Bij overeenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer is de aansprakelijkheid van zorgaanbieder verder beperkt tot het met de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst gemoeide bedrag dat betrekking heeft op de laatste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 14.3. De beperkingen van aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van zorgaanbieder of zijn leidinggevende ondergeschikten.
- 14.4. Het bepaalde in artikel 14.2 is mede van toepassing op en ten behoeve van de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 14.5. De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel 14.2 geldt niet voorzover sprake is van aansprakelijkheid voor verrichte handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op zorgvrager op grond van een geneeskundige behandelingsovereenkomst als bedoeld in de Wgbo.
- 14.6. De in de Wgbo neergelegde "centrale aansprakelijkheid" geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.
- 14.7. Zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten. Zorgvrager zal aan zorgaanbieder op eerste verzoek inzage geven in de polis van de verzekering, de polisvoorwaarden en het bewijs van premiebetaling.

### **Artikel 15**

#### **Betalingen, eigen bijdrage**

- 15.1. Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert zorgaanbieder de kosten daarvan bij het zorgkantoor waarmee zorgaanbieder op grond van de AWBZ een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2. Bij ZIN kan zorgvrager een eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de AWBZ. Zorgaanbieder informeert zorgaanvrager in dat geval over de wettelijke eigen bijdrage. Zorgvrager zal de wettelijke eigen bijdrage op eerste verzoek aan zorgaanbieder voldoen. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage van zorgvrager.
- 15.3. Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen, die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van zorgvrager. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert zorgaanbieder uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met zorgvrager.
- 15.4. Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in artikel 15.1., waaronder zorg- en dienstverlening op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB) factureert zorgaanbieder aan zorgvrager en is zorgvrager gehouden de facturen van zorgaanbieder op eerste verzoek te voldoen.

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

15.5. Op alle zorg-en dienstverlening tegen betaling zijn de hierna vermelde Bijzondere voorwaarden van toepassing.

### **Artikel 16**

#### **Arbeidsomstandigheden**

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

### **Artikel 17**

#### **(Intellectuele) eigendomsrechten**

- 17.1. Met betrekking tot de door of namens zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties berusten de intellectuele eigendomsrechten bij zorgaanbieder. De mede met advisering verband houdende stukken die door zorgvrager aan zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van zorgvrager.
- 17.2. Zorgvrager verbindt zich de door of namens zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van zorgaanbieder, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of een andere juridische procedure waarin ook zorgaanbieder of een aan zorgaanbieder verbonden zorgverlener partij is.
- 17.3. Indien zorgvrager binnen de instelling van zorgaanbieder en/of met gebruikmaking van de middelen van zorgaanbieder een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, komen deze rechten toe aan zorgaanbieder. Door middel van ondertekening van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst draagt zorgvrager deze rechten bij voorbaat over aan zorgaanbieder.

### **Artikel 18**

#### **Nakoming jegens de wilsbekwame zorgvrager**

- 18.1. Als een wilsbekwame zorgvrager ouder is dan twaalf jaar, maar jonger is dan zestien jaar, heeft zorgaanbieder toestemming nodig van zorgvrager en zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst. Zorgaanbieder komt de verplichtingen die uit de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst met zorgvrager voortvloeien zowel na jegens zorgvrager als diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2. Als een wilsbekwame zorgvrager zestien jaar of ouder is, dan komt zorgaanbieder de verplichtingen die uit de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst met zorgvrager voortvloeien uitsluitend na jegens zorgvrager zelf.

### **Artikel 19**

#### **Nakoming jegens de wilsombekwame zorgvrager**

- 19.1. Als een zorgvrager jonger is dan twaalf jaar, dan komt zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst na jegens de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.2. Als een wilsombekwame zorgvrager (waaronder wordt verstaan een zorgvrager die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake) de leeftijd van twaalf jaar, maar niet die van achttien jaar heeft bereikt, dan komt zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst na jegens de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.3. Als een wilsombekwame zorgvrager achttien jaar of ouder is komt zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na jegens de wettelijk vertegenwoordiger van zorgvrager. Als een zorgvrager van zestien jaar of ouder naar het oordeel van zorgaanbieder feitelijk bekwam is om zijn wil te



## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

bepalen ter zake van een onderdeel van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst, dan komt zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel na jegens zorgvrager zelf.

- 19.4. Als er geen wettelijk vertegenwoordiger is, of als deze niet optreedt, zal zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst als genoemd in artikel 19.1. t/m 19.3. in plaats van jegens de wettelijk vertegenwoordiger nakomen jegens de belangenbehartiger. Ontbreekt deze, of treedt deze niet op, dan worden de verplichtingen nagekomen jegens één van de volgende personen:
- a. de echtgenoot van zorgvrager;
  - b. de geregistreerde partner van zorgvrager;
  - c. de levensgezel van zorgvrager;
  - d. een ouder van zorgvrager;
  - e. een kind van zorgvrager;
  - f. een broer of zuster van zorgvrager.

Zorgaanbieder kiest jegens wie van genoemde personen hij zijn verplichtingen uit de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst zal nakomen. Bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met zorgvrager en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

### **Artikel 20**

#### **Vertegenwoordiging**

- 20.1. Indien zorgaanbieder, op grond van een (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst waarop deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van zorgvrager nakomt jegens een andere persoon dan zorgvrager zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door zorgvrager zo veel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 20.2. Zorgaanbieder komt zijn verplichtingen ten opzichte van zorgvrager niet na jegens de in artikel 20.1. genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van zorgaanbieder als genoemd in artikel 7.
- 20.3. Als zorgvrager zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 20.1. toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor zorgvrager te voorkomen.
- 20.4. Zorgaanbieder kan, zonder de toestemming van een persoon als bedoeld in artikel 20.1., een verrichting van ingrijpende aard uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van die verrichting kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor zorgvrager te voorkomen.
- 20.5. Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag zorgaanbieder ervan uitgaan dat toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1. is gegeven.

### **Artikel 21**

#### **Toepasselijk recht; geschilbeslechting**

- 21.1. Op elke overeenkomst tussen zorgaanbieder en zorgvrager is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2. Geschillen zullen in eerste instantie bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder statutair is gevestigd. Zorgvrager heeft gedurende een maand nadat zorgaanbieder zich schriftelijk jegens zorgvrager op dit beding heeft beroepen het recht om te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter. Zorgaanbieder blijft steeds bevoegd een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

- 21.3. In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator.
- 21.4. Geschillen tussen zorgaanbieder en zorgvrager over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal € 5.000,- kunnen zowel door zorgaanbieder als zorgvrager worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorginstellingen te Den Haag volgens het toepasselijk reglement van deze geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorginstellingen staat op de website ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). De Geschillencommissie Zorginstellingen neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij zorgaanbieder is ingediend.
- N.B.: Zozijn is (nog) niet aangesloten bij de Geschillencommissie, maar dit wordt wel overwogen. Gelet hierop is het artikel vooralsnog gehandhaafd. Indien Zozijn bij ingebruikneming van de algemene voorwaarden nog niet is aangesloten bij de Geschillencommissie zal artikel 21.4. moeten vervallen.**

### **Artikel 22**

#### **Annulering**

- 22.1. Te leveren zorg- en dienstverlening kan, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door zorgvrager worden geannuleerd. Zorgaanbieder zal de overeengekomen zorg- en dienstverlening in dat geval niet leveren, tenzij het belang van zorgvrager daarbij niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 22.2. In geval van niet-tijdige annulering is zorgvrager de volledige kosten aan zorgaanbieder verschuldigd, tenzij anders overeengekomen.

### **Artikel 23**

#### **Wijzigingen**

- 23.1. Deze Algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder worden gewijzigd. Wijzigingen treden dertig dagen na de dag waarop ze aan zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 23.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

### **Artikel 24**

#### **Slot**

- 24.1. Deze Algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2011
- 24.2. Deze Algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene voorwaarden Zorgverlening van de Stichting Zozijn Zorg".

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

### **Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (Betalingsvoorwaarden).**

#### **Artikel 25**

##### **Toepasselijkheid**

- 25.1. Deze Bijzondere voorwaarden zijn naast de hiervoor genoemde Algemene voorwaarden van toepassing op:
  - a. de zorgvrager met een Persoonsgebonden budget (PGB).
  - b. de zorgvrager met particuliere financiering anders dan een PGB.
  - c. de zorgvrager die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg-of diensten van zorgaanbieder afneemt, waarvoor de AWBZ of het PGB geen financiering bieden.  
In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene voorwaarden en deze Bijzondere voorwaarden prevaleren deze Bijzondere voorwaarden.
- 25.2. In afwijking van artikel 1.8. van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van zorgvrager. Zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of van de toekenningsbeschikking.

#### **Artikel 26**

##### **Aanbiedingen**

- 26.1. Alle aanbiedingen en/of offertes van zorgaanbieder met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
- 26.2. Zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst door zorgaanbieder en zorgvrager.

#### **Artikel 27**

##### **Tarieven en kostprijzen**

- 27.1. In de (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging is, behoudens het bepaalde in artikel 27.3., is niet mogelijk, tenzij zorgaanbieder en zorgvrager daarmee schriftelijk instemmen.
- 27.2. Voorzover op het overeengekomen zorgarrangement de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG) van toepassing is, wordt het tarief en/of de kostprijs bepaald overeenkomstig de WMG.
- 27.3. De (kost)prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WMG-tarieven.

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

### **Artikel 28**

#### **Factuur en betaling; zekerheidstelling**

- 28.1. Zorgaanbieder brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening.
- 28.2. De in artikel 28.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Zorgaanbieder kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 28.3. Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan is zorgvrager van rechtswege in verzuim en is hij vanaf de vervaldatum van de factuur wettelijke rente over het openstaande bedrag aan zorgaanbieder verschuldigd.
- 28.4. Zorgaanbieder kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht en is in dat geval niet gehouden zijn verplichtingen uit de overeenkomst na te komen totdat dat voorschot is betaald.
- 28.5. Zorgaanbieder kan een borgstelling en/of andere zekerheden verlangen alvorens te starten en/of door te gaan met de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- 28.6. Zorgaanbieder kan een automatische incasso verlangen.
- 28.7. Zorgaanbieder is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen en zorgvrager zal deze in dat geval op eerste verzoek aan zorgaanbieder voldoen.

### **Artikel 29**

#### **Incassokosten**

- 29.1. Is zorgvrager in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van zorgvrager.
- 29.2. Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voor-werk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak (vindplaats: [www.verenigingvoorrechtspraak.nl](http://www.verenigingvoorrechtspraak.nl), onder adviezen en publicaties).

### **Artikel 30**

#### **Einde overeenkomst bij PGB**

Dit artikel is van toepassing op zorgvrager als bedoeld in artikel 25.1. sub a van de Bijzondere voorwaarden.

- 30.1. In aanvulling op artikel 5 van de Algemene voorwaarden Zorgverlening geldt voor de zorgvrager met een PGB dat de overeenkomst eveneens eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
  - a. intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
  - b. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van wijziging. Als zorgvrager kan aantonen aan zorgaanbieder dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;
  - c. bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 30.2. Zorgvrager dient de zorgaanbieder onverwijld te informeren over het intrekken of het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie, als bedoeld in artikel 30.1.
- 30.3. Zorgvrager kan in geval van verhoging van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 27.3. de overeenkomst opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden. Opzegging dient in dat geval plaats te vinden binnen één maand na aanpassing van de prijzen en tarieven. Indien de verhoging van het tarief ingaat op een termijn die korter is dan twee maanden kan zorgvrager de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

## **BIJLAGE 2 bij OVEREENKOMST van ZORG- en DIENSTVERLENING (DVO)**

### **Artikel 31**

#### **Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing op de zorgvrager als bedoeld in artikel 25.1. sub b. en c. van deze Bijzondere voorwaarden.

- 31.1. Zorgvrager kan in geval van verhoging van de (kost)prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 27.3. de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Opzegging dient in dat geval plaats te vinden binnen één maand na de aanpassing van de (kost)prijzen en tarieven. Indien de verhoging van het tarief ingaat op een termijn die korter is dan twee maanden kan zorgvrager de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

### **Artikel 32**

#### **Wijzigingen**

- 32.1. Deze 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 zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 32.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

### **Artikel 33**

#### **Slot**

- 33.1. Deze Bijzondere voorwaarden treden in werking op **1 januari 2011**.
- 33.2. Deze Bijzondere voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening van de Stichting Zozijn Zorg".