

1. ALGEMEEN

Artikel 1 - Definities

- cliënt: de natuurlijke persoon die ondersteuning afneemt bij Kentalis op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).
- vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, als er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
- zorgaanbieder: stichting Kentalis Zorg voorzover die ondersteuning of zorg verleent, gefinancierd op grond van de WMO.
- overeenkomst: de schriftelijk overeengekomen afspraak tussen cliënt en zorgaanbieder dat de zorgaanbieder ondersteuning biedt aan de cliënten conform het in samenspraak met de cliënt opgestelde (en door cliënt ondertekende) ondersteuningsplan.
- incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het ondersteuningsproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst met betrekking tot ondersteuning gefinancierd op grond van de WMO.
- Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

- Voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst overhandigt de zorgaanbieder de algemene voorwaarden aan de cliënt.
- Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

Artikel 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen moeten schriftelijk zijn overeengekomen.

2. INFORMATIE

Artikel 5 - Duidelijke informatie

- Steeds als de zorgaanbieder de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt passende wijze en geschikt niveau.
- Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan dat de cliënt deze informatie kan ontvangen.
- Als het belang van de cliënt dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
- De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is.

Artikel 7 - De intake

Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de cliënt informatie aan over de volgende punten, voor zover die van toepassing zijn voor betreffende cliënt:

- de vormen van ondersteuning die de zorgaanbieder kan bieden op grond van de gemeentelijke opdracht.
- de procedure rond het opstellen van

- het ondersteuningsplan.
- de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie.
- waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden.
- de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan.
- de klachtenregeling.
- deze algemene voorwaarden.
- het privacybeleid.

3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST (VASTGELEGD IN HET ONDERSTEUNINGSPLAN)

Artikel 8 - Totstandkoming overeenkomst

- De zorgaanbieder doet op basis van de gemeentelijke beschikking een aanbod, vastgelegd in een ondersteuningsplan dat onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.
- De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt door ondertekening het ondersteuningsplan aanvaardt.
- Bij het aangaan van de overeenkomst stemt de cliënt in met het gebruik van de (bijzondere) persoonsgegevens van de cliënt voor kwaliteitsmetingen, beheersdoeleinden en voor materiële controles door de gemeente met inachtneming van de geldende regels. Deze gegevens worden ontleend aan het elektronisch cliëntdossier. Als de cliënt vindt dat zijn of haar persoonsgegevens niet (meer) voor deze doeleinden gebruikt mogen worden, moet de cliënt dat zelf doorgeven aan de zorgaanbieder. Deze wens wordt dan vastgelegd in het elektronisch dossier en gehonoreerd.

4. Op de overeenkomst zijn de bepalingen van de WGBO niet van toepassing.

Artikel 9 - Totstandkoming ondersteuningsplan

1. Voor aanvang van de ondersteuning bespreekt de zorgaanbieder de te verlenen ondersteuning en de te behalen doelen met de cliënt. De zorgaanbieder stelt samen met de cliënt een ondersteuningsplan op. Het plan bevat een beschrijving van de aard, duur en omvang van de te leveren ondersteuning.
2. Als de cliënt instemt met het ondersteuningsplan wordt dit door de cliënt ondertekend. Het ondertekende plan moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 werkdagen na aanvang van de zorg, in bezit zijn van de zorgaanbieder. Als het getekende exemplaar niet binnen 6 werkdagen retour is, wordt de zorg opgeschort.
3. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst bespreken de zorgaanbieder en de cliënt het ondersteuningsplan zo vaak als redelijkerwijs nodig is. De evaluatieresultaten worden vastgelegd in het cliëntdossier.

4. PRIVACY

Artikel 10 - Algemeen

Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens en, zodra van kracht, de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 11 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt.
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.

Artikel 12 - Bewaren van gegevens

1. De zorgaanbieder richt een dossier in over de ondersteuning aan de cliënt. Hij houdt in het dossier aantekening

van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de dienstverlening.

2. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
3. Het dossier is eigendom van de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder draagt er zorg voor 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 ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
5. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
6. Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
7. Door het aangaan van de overeenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door de zorgaanbieder met betrekking tot de cliënt ten behoeve van ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
8. De zorgaanbieder bewaart het dossier gedurende maximaal vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de overeenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart de zorgaanbieder zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de zorgaanbieder de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
9. De zorgaanbieder 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 als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

10. De zorgaanbieder 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. De zorgaanbieder mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke (door de Autoriteit Persoonsgegevens vastgestelde) vergoeding vragen.

Artikel 13 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
 - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.
 - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht.

Artikel 14 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als de zorgaanbieder de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. De zorgaanbieder informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de eventuele risico's van medewerking eraan.
3. Statistische verwerking van geanonimiseerde gegevens valt niet onder dit artikel.

5. KWALITEIT EN VEILIGHEID

Artikel 15 - Ondersteuning

1. De zorgaanbieder levert ondersteuning met inachtneming van het Kwaliteitskader Sector auditief en/of communicatief en, voorzover van

toepassing, andere veldnormen. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder ondersteuning verlenen aan de cliënt:

- a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn.
 - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep.
2. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de ondersteuning.

Artikel 16 - Veiligheid

De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

Artikel 17 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt.
 - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de ondersteuning buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt.
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt.
 - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is.
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werkt, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat:
 - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de ondersteuning aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld.
 - b. afstemming en informatie-uitwisseling

tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

Artikel 18 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende cliënt over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident.
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg.
3. De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.
4. De zorgaanbieder beschikt over een meldcode en intern incidentenregistratiesysteem.

Artikel 19 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

6. ZORGVERLENING OP AFSTAND

Artikel 20 - Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de cliënt ondersteuning op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het ondersteuningsplan.
2. De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de ondersteuning relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het

ondersteuningsplan.

3. De zorgaanbieder informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde ondersteuning op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van ondersteuning op afstand.

7. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

Artikel 21 - Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de bespreking van het ondersteuningsplan geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de ondersteuning te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
7. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.
8. Als een cliënt, om welke reden dan ook, geen gebruik wil of kan maken van de overeengekomen ondersteuning, moet hij dat zo snel mogelijk maar uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip melden bij de

zorgaanbieder. Als een cliënt zich niet tijdig afmeldt, behoudt de zorgaanbieder zich het recht voor bij die cliënt een no-showtarief (afwezigheidstarief of wegblijftarief) in rekening te brengen. Dit tarief bedraagt maximaal 80% van de kosten van de oorspronkelijk geplande ondersteuning.

8. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 22 - Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- door overlijden van de cliënt.
- bij wederzijds goedvinden.
- na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 24.
- van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan.
- ingeval van ontbinding door de rechter.

Artikel 23 - Opzegging algemeen

- De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. In beginsel is dit een maand. De cliënt heeft de plicht dit aan de gemeente te melden.
- De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 24 bepaalde.

Artikel 24 - Opzegging door de zorgaanbieder

- De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft.
 - de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
 - de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk

maken.

- de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de zorgaanbieder en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.
 - op het moment dat de zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning.
 - in geval van surseance of faillissement van de zorgaanbieder.
- Zorgaanbieder zal in samenspraak met de gemeente bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt, voorzover van toepassing.
 - In de gevallen genoemd onder 1. kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de onder 1. sub e en f genoemde gevallen. De zorgaanbieder informeert de gemeente.
 - Indien de zorgaanbieder deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
 - Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

9. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Artikel 25 - Klachten

- Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld.
- De cliënt kan klachten over de dienstverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling van zorgaanbieder.

Artikel 26 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

- Zorgaanbieder is volgens de Wkkgz bij een Geschilleninstantie aangesloten. Zorgaanbieder is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg (postadres: de Geschillencom-

missie zorg, postbus 90600 2509 LP Den Haag; <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>).

- Indien cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz-geschil aanhangig maken bij de Geschilleninstantie.
- Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van € 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschilleninstantie.
- Geschillen moeten binnen 12 maanden na de datum waarop cliënt de klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie gehandicaptenzorg.
- Cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien cliënt heeft gekozen voor de Geschilleninstantie, is zorgvrager aan die keuze gebonden.
- Zorgaanbieder kan met instemming van cliënt ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.
- Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

10. OVERIGE

Artikel 27 - Wijziging

- Deze algemene voorwaarden kunnen door de zorgaanbieder worden gewijzigd.
- Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. Wijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving treden in werking op het moment van wijziging van de desbetreffende bepaling in de wet- en regelgeving, tenzij de zorgaanbieder in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding vermeldt.
- Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van wijziging reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 28 - Jeugdwet

Voorzover zorg of ondersteuning wordt verleend op grond van de Jeugdwet zijn deze algemene voorwaarden eveneens van kracht waarbij voor WMO 'Jeugdwet' wordt gelezen en voor ondersteuning 'zorg of ondersteuning'.