

ALGEMENE VOORWAARDEN

zorg- en dienstverlening Kentalis Wet langdurige zorg



deze voorwaarden treden in werking op 1 oktober 2017

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Zorgaanbieder: de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) verzekerde zorg te leveren.
2. Cliënt: een natuurlijke 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 cliënt betrokkene voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
3. Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame 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.
4. Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
5. Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd voor welke duur en in welke omvang cliënt in aanmerking komt voor Wlz zorg.
6. Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
7. Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
8. Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt en de leveringsbeschikking.
9. Handelingsplanbespreking: de bespreking over de onderwerpen die de zeggenschap van cliënt over zijn leven betreffen.
10. Handelingsplan: het document waarin de afspraken over het zorgaanbod schriftelijk vastgelegd worden met

inbegrip van de afspraken uit de handelingsplanbespreking, bij aanvang en na actualisatie daarvan.

11. Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor de zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
12. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
13. Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van cliënt over de gewenste leveringsvorm.
14. De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de overeenkomst die tussen zorgaanbieder en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgaanbieder zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
15. Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij de zorgaanbieder zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
16. Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
17. Wilsonbekwaam: cliënten, die niet in staat kunnen worden geacht tot een redelijke waardering van hun belangen ter zake van een beslissing of situatie die aan de orde is.
18. Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan de cliënt gebruik kan maken bij de handelingsplanbespreking.
19. Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.
20. Volledig pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis dezelfde zorg krijgt als die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
21. Modulair pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

Artikel 2 Toepasselijkheid, aanbiedingen en overeenkomst

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de cliënt en zorgaanbieder op grond van de Wlz.
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.
3. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.
4. Alle door de zorgaanbieder gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg en dienstverlening zijn vrijblijvend.
5. De zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door zorgaanbieder en cliënt.

Artikel 3 Beëindiging en opzegging

1. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd.
 - b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit.
 - c. het overlijden van de cliënt.
 - d. een door de zorgaanbieder geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van de zorgaanbieder.
 - e. opzegging.
 - f. ontbinding.
 - g. De zorg- en dienstverlenings-overeenkomst kan feitelijk worden beëindigd door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst 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 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 of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken
 - d. de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)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
 - e. op het moment dat de zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening 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 in de instelling van de zorgaanbieder en de cliënt en de zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening
 - g. in geval van surseance of faillissement van de zorgaanbieder.
3. Zorgaanbieder zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
 4. In de gevallen genoemd in 3.2 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 in 3.2 sub e en g genoemde gevallen.
 5. 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.
 6. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
 7. De zorgaanbieder en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
 - a. de cliënt op grond van een rechterlijke

machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgaanbieder.

- b. de zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
 - 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 overeenkomst gaat vallen.
8. 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.

Artikel 4 Indicatie

1. De cliënt die ZIN ontvangt dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.
3. Indien de cliënt kiest voor een verandering in financieringsvorm, (van PGB naar ZIN en vice versa) dan geldt hiervoor een veranderingstermijn van één maand.

Artikel 5 Handelingsplan en toestemming

1. Zorgaanbieder bespreekt met de cliënt
 - a. de periodieke doelen van de zorgverlening en hoe die mogelijk te bereiken.
 - b. wie de coordinatie voor de onderscheiden onderdelen van de zorgverlening voert.
 - c. de in redelijkheid door de cliënt gewenste ondersteuning bij de inrichting van zijn leven.
2. Voorafgaand aan de zorgplanbespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger aan de zorgaanbieder een persoonlijk plan overhandigen. De zorgaanbieder stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft de zorgaanbieder dit

persoonlijk plan bij het opstellen van het handelingsplan.

3. De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de bespreking worden neergelegd in een handelingsplan. Het handelingsplan wordt binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
4. Indien de cliënt niet aan de bespreking wenst deel te nemen, wordt het handelingsplan zo opgesteld dat zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
5. Het handelingsplan vormt een geheel met de overeenkomst.
6. Het handelingsplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming met het handelingsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het handelingsplan.
7. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het handelingsplan, 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. Het handelingsplan wordt periodiek geëvalueerd, met als uitgangspunt twee keer per jaar. In het handelingsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
9. Indien zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het handelingsplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de cliënt.
10. De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het handelingsplan. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het handelingsplan.
11. Een afschrift van het handelingsplan wordt door zorgaanbieder terstond aan cliënt of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

Artikel 6 Verplichtingen van de cliënt

1. Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
2. Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
3. Cliënt is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
4. Cliënt is verplicht de zorgaanbieder te informeren indien de cliënt gedurende het zorgtraject een zorgovereenkomst aangaat met een andere zorgaanbieder. Dit kan namelijk gevolgen hebben voor de toegestane te leveren zorg door Kentalis.
5. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

1. Cliënt is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een door de zorgaanbieder tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.
2. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de zorgaanbieder gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt:
 - a. bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en
 - b. bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

3. Het bepaalde in artikel 7.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
4. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 7.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.
5. De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel 7.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
6. De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.
7. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

(Artikel 8 Vervallen)

Artikel 9 Betalingen, eigen bijdrage

1. Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert de zorgaanbieder de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee de zorgaanbieder op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
2. Bij ZIN kan cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. Zorgaanbieder informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
3. Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert de zorgaanbieder uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
4. Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, declareert de zorgaanbieder de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan cliënt.
5. Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 10 Arbeidsomstandigheden en verzekeringen

1. In het geval zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.
2. Zorgaanbieder sluit ten behoeve van de cliënt onder meer verzekeringen af tegen de risico's van aansprakelijkheid.

Artikel 11 Toepasselijk recht

1. Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder is gevestigd.

Artikel 12 Wijzigingen

1. Deze algemene 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 cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 13 Klachten

1. Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld.
2. De cliënt kan klachten over de zorgverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling van zorgaanbieder.
3. Zorgaanbieder is volgens de Wkkgz bij een Geschilleninstantie aangesloten. Zorgaanbieder is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg (postadres: de Geschillencommissie zorg, postbus 90600 2509 LP Den Haag; <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>).
4. 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.
5. Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van € 25.000 te boven

gaan, worden niet behandeld door de Geschilleninstantie.

6. Geschillen moeten binnen 12 maanden na de datum waarop cliënt de klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend ahangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie gehandicaptenzorg.
7. Cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien cliënt heeft gekozen voor de Geschilleninstantie, is zorgvrager aan die keuze gebonden.
8. Zorgaanbieder kan met instemming van cliënt ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie gehandicaptenzorg.

Artikel 14 Overeenkomst

1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt.
2. Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en cliënt.
3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening 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.
4. In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
5. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 15 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 dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 16 Zorg- en dienstverlening

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

Artikel 17 Ruimtelijke privacy

1. De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt 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.
2. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
3. Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 23.1 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 16.

Artikel 18 Informatie

1. Zorgaanbieder geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. De zorgaanbieder geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
2. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
3. Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft de zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.
4. Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
5. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, protocollen en overig relevant

beleid van de zorgaanbieder.

Artikel 19 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

1. De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor 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 zorg en dienstverlening.
2. Het handelingsplan 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
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 de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door de zorgaanbieder met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
8. De zorgaanbieder bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 aanneemelijk 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 vergoeding vragen.
11. Bij ZIN verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en de Wlz-uitvoerder / het zorgkantoor, waaronder de controles van het zorgkantoor voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
12. Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 20 (Intellectuele) eigendomsrechten¹

1. Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de zorgaanbieder. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
2. De cliënt verbindt zich de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de zorgaanbieder, 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 de zorgaanbieder of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
3. Indien de cliënt binnen de instelling van de zorgaanbieder en/of met gebruikmaking van de middelen van de zorgaanbieder een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan de zorgaanbieder. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan de zorgaanbieder. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal

zorgvrager dan wel diens 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 21 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

1. Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft de zorgaanbieder de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. De zorgaanbieder komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
2. Als een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder is dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
3. Als een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 22 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

1. Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
2. Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
3. Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt zorgaanbieder de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
4. Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de

belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:

- a. de echtgenoot van de cliënt;
 - b. de geregistreerde partner van de cliënt;
 - c. de levensgezel van de cliënt;
 - d. een ouder van de cliënt;
 - e. een kind van de cliënt;
 - f. een broer of zus van de cliënt.
5. De zorgaanbieder kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 23 Vertegenwoordiging

1. Indien de zorgaanbieder, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
2. De zorgaanbieder komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 23.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van de zorgaanbieder zoals genoemd in artikel 16.
3. Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 23.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
4. De zorgaanbieder kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 23.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijld uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 23.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

¹ Dit artikel betreft alleen de intellectuele eigendom, niet de daadwerkelijke (zakenrechtelijke) eigendom. Onder intellectuele eigendom vallen niet de databankrechten en de domeinnamen

Bijzondere voorwaarden Kentalis met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (Betalingsvoorwaarden) Wet langdurige zorg

Artikel 1 Toepasselijkheid

- Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
 - de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB).
 - de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB.
 - de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg of diensten van zorgaanbieder afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- In afwijking van artikel 1.8 van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt. De cliënt met een PGB verstrekt op verzoek van de zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

Artikel 2 Aanbieding

- Alle door de zorgaanbieder gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorgen dienstverlening zijn vrijblijvend.
- De zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door zorgaanbieder en cliënt.

Artikel 3 Tarieven en kost-prijzen

- In de overeenkomst worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3, is niet mogelijk, tenzij de zorgaanbieder en de cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief bepaald overeenkomstig die tarieven, tenzij anders overeengekomen.
- De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon en kostenontwikkelingen en de wettelijke tarieven.

Artikel 4 Kredietwaardigheid

- Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan de zorgaanbieder nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 5 Factuur en betaling

- Zorgaanbieder brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- De in artikel 5.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van zorgaanbieder, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen.
- De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Zorgaanbieder kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan is de cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. De zorgaanbieder stuurt de cliënt een betalingsherinnering en geeft hem de gelegenheid binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
- Als de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn niet of niet volledig is betaald dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van cliënt. De zorgaanbieder kan bovendien vanaf het moment van het verstrijken van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het niet betaalde deel van de factuur bij de cliënt in rekening brengen.
- Zorgaanbieder kan een automatische incasso verlangen.
- Zorgaanbieder is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 6 Incasso

- Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen als bepaald in artikel 5.5. alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. (Op de website van de

Rechtspraak staat de staffel voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK).

Artikel 7 Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1. van de bijzondere voorwaarden.

- Clíent kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming 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.

Artikel 7 Einde overeenkomst bij PGB

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1. sub a. van de bijzondere voorwaarden.

- In aanvulling op artikel 5 van de Algemene voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
 - intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor, de overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking.
 - wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als cliënt kan aantonen aan zorgaanbieder dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet.
 - bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- Clíent dient de zorgaanbieder onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie.