

# Docura

*Thuiszorg*

## Algemene voorwaarden

Versie 01-2017

## Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	4
	Artikel 1 - Definities .....	4
	Artikel 2 - Toepasselijkheid .....	4
	Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden .....	4
	Artikel 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden.....	4
	Artikel 5 - Duidelijke informatie .....	4
	Artikel 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger .....	5
2.	Informatie .....	5
	Artikel 7 - Keuze-informatie .....	5
	Artikel 8 – Informatieverstrekking .....	5
3.	Totstandkoming overeenkomst .....	6
	Artikel 9 – Totstandkoming.....	6
4.	Schoonmaakplan.....	6
	Artikel 10 - Totstandkoming van het schoonmaakplan.....	6
	Artikel 11 - Doel en inhoud van het schoonmaakplan .....	6
	Artikel 12 - Naleving van het schoonmaakplan.....	7
	Artikel 13 – Algemeen.....	7
	Artikel 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer.....	7
	Artikel 15 - Bewaren van gegevens.....	8
	Artikel 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden .....	8
	Artikel 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.....	8
5.	Kwaliteit en veiligheid .....	8
	Artikel 18 – Ondersteuning .....	8
	Artikel 19 – Veiligheid .....	9
	Artikel 20 - Afstemming (één klant - meer zorgverleners).....	9
	Artikel 21 - Incidenten .....	9
	Artikel 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen.....	10
6.	Verplichtingen van de klant .....	10
	Artikel 24 - Verplichtingen van de klant.....	10
7.	Betaling.....	10
	Artikel 25 - Betaling.....	10
8.	Aanvraag nieuwe beschikking.....	11

# Docura

## *Thuiszorg*

Artikel 26 - Procedure aanvragen nieuwe beschikking .....	11
Artikel 27 - Tussentijdse vervolgingindicatie .....	11
Artikel 28 - Spoedzorg.....	11
9. Beëindiging van de overeenkomst.....	11
Artikel 29 - Beëindiging overeenkomst.....	11
Artikel 30 - Opzegging algemeen .....	12
Artikel 31 - Opzegging door de zorgaanbieder .....	12
Artikel 32 - Informatie bij beëindiging .....	12
10. Klachten en geschillen .....	13
Artikel 33 - Klachtenregeling.....	13
Artikel 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling .....	13

### 1. Algemeen

#### Artikel 1 - Definities

*Klant:* de natuurlijke persoon die ondersteuning krijgt van de zorgaanbieder.

*Vertegenwoordiger:* de wettelijke vertegenwoordiger van de klant of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de klant persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

*Zorgaanbieder:* rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Wet Langdurige Zorg (WLZ) en/of Zorgverzekeringswet (ZVW), al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

*Beschikking:* het schriftelijk vastgelegde besluit van de gemeente waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en indien van toepassing duur een zorgvrager in aanmerking komt voor ondersteuning.

*Incident:* ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de klant.

#### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de klant en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot ondersteuning op grond van de WMO.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

#### Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de klant voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst of verwijst naar de website van de organisatie waar de algemene voorwaarden te vinden zijn.
2. Op verzoek van de klant 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 klant en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

#### Artikel 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als de zorgaanbieder de klant informatie verschaft, doet hij dit op een voor de klant geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de klant de informatie heeft begrepen.
2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de klant deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de klant dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de klant.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de klant 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 klant uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de klant wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de klant.

## 2. Informatie

### Artikel 7 - Keuze-informatie

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de klant mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

### Artikel 8 – Informatieverstrekking

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst of in het eerste gesprek biedt de zorgaanbieder de klant desgewenst schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - de vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe beschikking als deze lichtere of zwaardere ondersteuning noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de toewijzing als de ondersteuning niet langer nodig is;
  - de procedure ter verkrijging van een nieuwe beschikking;
  - het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - de procedure rond het opstellen van een schoonmaakplan;
  - de zorg en/of diensten die de klant al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - de mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
  - sleutelbeheer;
  - de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - waar de klant 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 mogelijkheid om wensen van de klant te honoreren;
  - de klachtenregeling;
  - deze algemene voorwaarden;
  - het privacybeleid;
2. Tijdens het eerste gesprek gaat de zorgaanbieder na of de klant de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de klant aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
3. De klant informeert de zorgaanbieder meteen, indien hij zorg of ondersteuning van andere zorgaanbieders ontvangt.

### 3. Totstandkoming overeenkomst

#### Artikel 9 – Totstandkoming

1. De zorgaanbieder doet een aanbod aan de klant waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de klant de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
  - 2e. een bepaling dat het op te stellen schoonmaakplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - 3e. een beschrijving van de diensten waar de klant gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de klant komen;
  - 4e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de klant komt en een specificatie van de kosten;
  - 5e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de klant voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van gemeenten in overeenstemming met de geldende regels;
  - 6e. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

### 4. Schoonmaakplan

#### Artikel 10 - Totstandkoming van het schoonmaakplan

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de klant een schoonmaakplan op. De zorgaanbieder biedt de klant ondersteuning aan bij het overleg over het schoonmaakplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt de zorgaanbieder het overeenkomstig lid 1 opgestelde schoonmaakplan ter instemming voor aan de klant.
3. Het schoonmaakplan wordt van kracht na instemming van de klant. De klant ondertekent het schoonmaakplan. Het ondertekende schoonmaakplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de klant.

#### Artikel 11 - Doel en inhoud van het schoonmaakplan

- Het schoonmaakplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de klant te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het schoonmaakplan beschrijft de gezondheidssituatie van de klant ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de klant afgesproken vormen van ondersteuning en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
  3. In het schoonmaakplan wordt in ieder geval vastgelegd:
    - de taken welke onder de beschikking vallen
    - wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze taken (Docura, klant of mantelzorger)
    - de voorkeurmomenten voor ondersteuning
    - overige opmerkingen en bijzonderheden.

### Artikel 12 - Naleving van het schoonmaakplan

1. De zorgaanbieder voert de ondersteuning uit volgens de afspraken in het schoonmaakplan.
2. Als de zorgaanbieder de afgesproken ondersteuning niet conform het schoonmaakplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de klant daarvan meteen in kennis. Als de klant afgesproken zorg niet conform het schoonmaakplan kan ontvangen, stelt de klant de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
3. Het schoonmaakplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de klant geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De klant kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. Indien gewenst kan de evaluatie eerder plaatsvinden.
4. Indien tussentijds afwijking van het schoonmaakplan noodzakelijk is, is toestemming van de klant vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijld afwijking van het schoonmaakplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de klant te voorkomen.
5. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de klant ten aanzien van zijn schoonmaakplan en stelt de klant hiervan op de hoogte.
6. Als de zorgaanbieder afgesproken ondersteuning niet verleent, biedt de zorgaanbieder de klant - zonder dat de klant hem in gebreke hoeft te stellen- een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de klant voor een bepaalde periode of bepaald moment geen ondersteuning of diensten wenst te ontvangen, meldt de klant dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de klant, tenzij de klant kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

### Artikel 13 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### Artikel 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de klant:
  - als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de klant als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd

door anderen dan de klant;

- als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.

2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - de vertegenwoordiger.
3. Indien de zorgaanbieder bij een ondersteuningsmoment een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de klant.

### **Artikel 15 - Bewaren van gegevens**

1. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de klant vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de klant.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de klant een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van klanten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

### **Artikel 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden**

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de klant geen (inzage in) gegevens over de klant aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - 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;
  - de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de klant hiervan op de hoogte.

### **Artikel 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Telkens als de zorgaanbieder de klant wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de klant.
2. De zorgaanbieder informeert de klant over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

## **5. Kwaliteit en veiligheid**

### **Artikel 18 – Ondersteuning**

1. De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en klanten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder ondersteuning verlenen aan de klant:
  - hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;



- handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de klant uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de klant in het schoonmaakplan.

3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

### **Artikel 19 – Veiligheid**

De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

### **Artikel 20 - Afstemming (één klant - meer zorgverleners)**

#### *A. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder*

1. Als een klant 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:

- elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de klant;
- de klant tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de klant;
- met elkaar periodiek overleggen over de klant;
- bij overdracht van de klant aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de klant daarover informeren.

2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de klant te allen tijde duidelijk is:

- wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
- wie het aanspreekpunt is voor vragen van de klant, diens vertegenwoordiger en familieleden.

#### *B. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder*

3. Als een klant 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:

- de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de klant tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
- afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de klant plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de klant worden meegenomen.

### **Artikel 21 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende klant over:

- de aard en de oorzaak van het incident;
- of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de klant, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de klant en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de klant hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.

3. De zorgaanbieder verleent adequate ondersteuning teneinde de gevolgen van het incident voor de klant te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

### Artikel 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de ondersteuning voor de klant, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.
2. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor vermissing of diefstal van persoonlijke eigendommen.

## 6. Verplichtingen van de klant

### Artikel 24 - Verplichtingen van de klant

1. Elke klant legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij het eerste gesprek geeft de klant de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de klant schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de klant niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De klant 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, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De klant onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De klant verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de ondersteuning te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De klant 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 schoonmaakplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de klant zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.
8. De klant moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## 7. Betaling

### Artikel 25 - Betaling

1. De klant is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen ondersteuning en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van ondersteuning en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de klant. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de klant er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de klant zich 24 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7.
3. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

## 8. Aanvraag nieuwe beschikking

### Artikel 26 - Procedure aanvragen nieuwe beschikking

1. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een nieuwe beschikking.
2. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende beschikking moet de klant de aanvraag hebben ingediend.
3. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor de nieuwe beschikking niet of niet tijdig heeft ontvangen, is de zorgaanbieder genoodzaakt de ondersteuning te beëindigen.

### Artikel 27 - Tussentijdse vervolgindicatie

1. Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende beschikking niet meer voldoet voor de benodigde ondersteuning, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de klant met het oog op indiening van een aanvraag voor een nieuwe beschikking. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. De zorgaanbieder stelt de klant uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

### Artikel 28 - Spoedzorg

#### *A De zorgaanbieder kan de spoedzorg zelf leveren*

1. Als de zorgbehoefte van de klant plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij de gemeente met daarbij eventueel, als de zorgaanbieder verwacht dat de klant de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor een nieuwe indicatie. In een gesprek met de klant geeft de zorgaanbieder een toelichting op de spoedprocedure.

#### *II De zorgaanbieder kan de spoedzorg niet zelf leveren*

1. Als de ondersteuningsbehoefte van de klant plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere ondersteuning nodig is en de zorgaanbieder die zorg niet kan leveren, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij de gemeente met daarbij eventueel, als de zorgaanbieder verwacht dat de klant de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor een nieuwe beschikking.
2. Tegelijkertijd doet de zorgaanbieder een verzoek bij de gemeente de klant met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

## 9. Beëindiging van de overeenkomst

### Artikel 29 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
  - door overlijden van de klant;
  - bij wederzijds goedvinden;
  - na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de klant of de zorgaanbieder, met

- inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
- van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- ingeval van ontbinding door de rechter.

### **Artikel 30 - Opzegging algemeen**

1. De klant kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één CAK-periode (vier weken).
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

### **Artikel 31 - Opzegging door de zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als de zorgaanbieder de ondersteuning passend bij de beschikking niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen contract heeft met de gemeente waar de klant een beschikking van heeft ontvangen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder spant zich in om voor de klant een passend alternatief te vinden.
  - b. wanneer de looptijd van de beschikking van de klant eindigt en geen nieuwe beschikking is verkregen;
  - c. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de beschikking nog geldig is. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft al bij het eerste gesprek aan de klant duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de beschikking aangeeft;
  - d. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
    - 1e. de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de klant besproken;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft de klant een passend alternatief aangeboden;
    - 3e. de zorgaanbieder heeft de klant gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
    - 4e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de klant zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

### **Artikel 32 - Informatie bij beëindiging**

- Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 sub 2 en 3 vindt een gesprek plaats tussen de klant en een hiertoe bevoegde, door de zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:
- aan welke instantie/zorgverlener door de zorgaanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
  - informatie over afspraken die de zorgaanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

## 10. Klachten en geschillen

### Artikel 33 - Klachtenregeling

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de zorgaanbieder, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

### Artikel 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de klant enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de klant als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorginstellingen, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de klant zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 33 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Als de zorgaanbieder een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat, als de klant daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.