

Algemene voorwaarden ErvaarWerk

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden zorg en dienstverlening wordt verstaan onder:

- 1.1 Zorgaanbieder: VOF ErvaarWerk = de rechtspersoon die zorg -en dienstverlening biedt aan zorgvragers met en beperking en die op grond van onder aanneming, WMO of WLZ is toegelaten zorg te leveren.
- 1.2 Zorgvrager: een natuurlijk persoon of diens wettelijk vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van zorgaanbieder ontvangt of zal gaan ontvangen.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: echtgenoot curator, bewindvoerder en/of mentor.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager optreedt en zorgvrager op zijn verzoek bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgesteld of en zo ja naar elke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven zorgproducten.
- 1.6 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.
- 1.7 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan de zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee de zorgvrager zelf zorg in kan kopen.
- 1.8 De overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan, waarbij zorgaanbieder zich ten opzichte van zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen zorgvrager en zorgaanbieder uit hoofden van de zorg- en dienstverlening.
- 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 schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3

Overeenkomst

- 3.1 Zorg, -en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen zorgaanbieder en zorgvrager.
- 3.2 Een overeenkomst zorg in natura (WMO) tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt digitaal aangegaan en komt tot stand door accordering van een IWMO 301 bericht van de betreffende gemeente.

3.3 Een overeenkomst in onder aanneming tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening van onder aannemingsovereenkomst van de betreffende organisatie.

3.4 Een overeenkomst bij PGB tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening van een modelzorgovereenkomst 'met zorginstelling'.

3.5 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan die accordering/ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.

3.6 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit dan de overeenkomst.

Artikel 4

Beëindiging en opzegging

4.1 De individuele overeenkomst eindigt door:

- A. het verstrijken van de looptijd
- B. het verlopen van de afgegeven indicatie.
- C. het overleiden van zorgvrager
- D. Schriftelijke opzegging
- E. ontbinding door rechtelijke tussenkomst
- F. in het geval van surseance of faillissement van de zorgvrager of zorgaanbieder

4.2 Zorgaanbieder kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redeneren, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlengd.

- A. dat de zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft.
- B. zorgvrager weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
- C. zorgvrager gedragingen vertoont 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 door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkeld dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- E. zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in Artikel 5.2.

4.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld in 4.2 sub D naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de zorgvrager.

4.4 In de gevallen genoemd bij 4.2 kan opzegging door zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de zorgvrager overwijd mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

4.5 Zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen per 1^e of 15^e van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan de zorgaanbieder overwijd mee te delen redeneren onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Artikel 5

Indicatie

5.1 Iedere zorgvrager, dient over een geldige indicatie te beschikken.

5.2 Indien de zorgvrager zich naar aard en omvang ontwikkelt dat de zorgaanbieder geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de geïndiceerde afspraken, dan vraagt zorgvrager dan wel zijn

wettelijke vertegenwoordigere op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.

5.3 Aankoop van zorg middels PGB is een eigen verantwoordelijkheid van de persoon in kwestie en/of wettelijk vertegenwoordigers, hiermee wordt bedoeld indien er zorg is ingekocht en er geen nieuwe indicatie wordt afgegeven zal de factuur wel betaald moeten worden, tenzij er schriftelijk een andere afspraak hierover is vastgelegd tussen zorgaanbieder en zorgvrager.

Artikel 6

Zorg, en dienstverlening

6.1 Zorgaanbieder biedt zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstige eisen van een goede zorgverlening van professionaliteit, kwaliteit en kennis.

6.2 Zorgaanbieder verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan zorgaanbieder kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Zorgaanbieder zal zijn medewerkers stagiairs en vrijwilligers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 7

Informatie

7.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te leveren zorg- en dienstverlening.

7.2 Als zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dat, voor zover dit niet nadelig is voor de zorgvragen van anderen.

7.3 Bij het aangaan van de overeenkomst versterkt zorgaanbieder daarnaast informatie over de klachtenregeling conform artikel 11, protocollen en over beleid van zorgaanbieder.

7.4 Zorgaanbieder organiseert de zorg- en dienstverlening op projectbasis binnen de infrastructuren van zijn partners. Zorgaanbieder informeert zorgvrager over protocollen en of huisregels binnen het project waar zorgvrager zorg- en dienstverlening zal ontvangen.

Artikel 8

Zorgdossier en toestemming

8.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten zorgdossier . Dit zorgdossier wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

8.2 Het zorgdossier komt in overleg en met instemming van de zorgvrager tot stand. Door instemming met het zorgdossier geeft zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgdossier .

8.3 Voor ingrijpende handelingen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgdossier , is -behoudens spoedeisend handelen – uitdrukkelijke toestemming van zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

8.4 Het zorgdossier wordt minimaal 1x per jaar geëvalueerd. In het zorgdossier worden hierover afspraken gemaakt.

8.5 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 overeenkomst of zorgdossier is aangegeven, overlegt zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.

Artikel 9

Verplichtingen van de zorgvrager

9.1 Zorgvrager 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.

9.2 Zorgvrager is verplicht zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoer van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

9.3 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 10

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

10.1 Ter uitvoering van de zorg, -en dienstverlening registreert de zorgaanbieder (persoons) gegevens van zorgvrager en wordt een digitaal dossier aangelegd. Het begeleidingsplan maakt deel uit van dit dossier.

10.2 Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze van toepassing is en de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP). Zorgverlener borgt deze regels door gebruikt te maken van een gecertificeerd cliënt volg en registratiesysteem.

10.3 Zorgvrager heeft recht op inzage in zijn gegevens, evenals het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.

10.4 Voor inzage of verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte schriftelijke toestemming van de zorgvrager nodig.

Artikel 11

Klachten

11.1 Zorgvrager kan klachten over zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken.

11.2 Zorgaanbieder heeft een werkend klachtenprotocol en een klachtenfunctionaris.

Artikel 12

Aansprakelijkheid

21.1 Zorgvrager is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.

12.2 De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, 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 tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoed is. Bij zorgovereenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door zorgaanbieder te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaand aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

12.3 De beperkingen in de aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 12.2. gelden niet indien de schade is te wijden aan opzet of grove schuld van de zijde van zorgaanbieder ingeschakelde derden.

12.4 Zorgvrager is aansprakelijk voor schade die zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt van deze zorgovereenkomst.

12.5 Zorgvrager is verplicht een verzekering oor Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

Artikel 13

Toepasselijkheid

13.1 De bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op:

- A. de zorgvrager met WMO indicatie, ZIN of PGB
- B. de zorgvrager met een WLZ indicatie, ZIN of PGB
- C. de zorgvrager met financiering uit onder aanneming.

13.2 De zorgvrager met PGB versterkt op verzoek van zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

Artikel 14

Arbeidsomstandigheden

14.1 Daar de zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de infrastructuur van derden, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 15

Auteursrechten

15.1 Met betrekking tot de door of namens zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij zorgaanbieder. De mede advisering verband houdende stukken die door zorgvrager aan zorgaanbieder zijn overhandigd blijven eigendom van zorgvrager.

15.2 Zorgvrager verbindt zich door of namens zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage dan na voorafgaande toestemming van zorgaanbieder tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.

15.3 Zorgaanbieder publiceert, over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten, alleen met toestemming van zorgvrager.

Artikel 16

Toepasselijk recht

16.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, evenals deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlandse recht.

16.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin zorgaanbieder statutair is gevestigd.

16.3 Zorgaanbieder en zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2 geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. Zorgaanbieder en zorgvrager stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.

16.4 In afwijking van het gestelde in artikel 16.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op de een erkend mediator (Geschillencommissie zorg).

Artikel 17

Annulering en verzuim

17.1 Wordt er in de zorgovereenkomst met de zorgverlener een vast tarief per maand overeengekomen, zijn hierin de vakanties in gecalculeerd. Het maandelijks te betalen bedrag is voor elke maand gelijk, van januari t/m december, of het nu om een maand met of een maand zonder uitval gaat.

17.2 Wordt er in een (onder aanneming) overeenkomst een vast aantal begeleidingsuren overeengekomen, zal het maandelijks te betalen bedrag is voor elke maand gelijk, van januari t/m december, of het nu om een maand met of een maand zonder uitval gaat. Zorgverlener registreert in deze periode de zorgvrager als betaald afwezig.

17.2 Bij verzuim, ongeacht de reden, worden de te leveren zorg en diensten volledig in rekening gebracht tot een maximum van 8 weken. Dit om continuering van de organisatie te garanderen.

17.3 Zorgverlener zal tijdens verzuimperiode frequent contact onderhouden met zorgvrager.

17.4 Wanneer zorgvrager na 8 weken verzuim niet is staat blijkt de in de overeengekomen zorgdienstverlening te ontvangen zal zorgverlener met zorgvrager in overleg treden over al dan niet tijdelijk beëindigen van de overeenkomst.

Artikel 18

Aanbieding

18.1 Alle aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.

18.2 Zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door zorgaanbieder en zorgvrager.

Artikel 19

Tarieven en kostprijzen

19.1 Bij het aangaan van de overeenkomst wordt voor het zorgarrangement het aantal uren en bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Tussentijdse wijzigingen, behoudens het bepaalde in artikel 19.2, is niet mogelijk tenzij zorgaanbieder hiermee schriftelijk instemt.

19.2 Prijzen en tarieven van lopende overeengekomen zorgarrangementen worden alleen aangepast wanneer tarieven door financier worden gewijzigd.

Artikel 20

Factuur en betaling

20.1 Bij een zorgovereenkomst met ZIN declareert zorgaanbieder op basis van zorgproductie bij de betreffende instantie.

20.2 Bij een model zorgovereenkomst (PGB) met vaste vergoeding per maand worden betalingen maandelijks door de SVB aan de zorgverlener uitbetaald. Deze betalingen vinden op door de SVB vastgestelde momenten plaats.

20.3 zorgvrager met PGB kan ten alle tijden betaaloverzichten bij zorgverlener opvragen.

20.4 zorgovereenkomsten op basis van onder aanneming, worden door zorgverlener op basis van zorgproductie aan hoofdaannemer gefactureerd.

Artikel 21

Einde overeenkomst bij PGB

21.1 In aanvulling op artikel 4 van de algemene voorwaarden geldt voor zorgvrager met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:

A. intrekken van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van intrekking.

B. wijziging van de toekenningsbeschikking door de gemeente of het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als zorgvrager kan aantonen aan zorgaanbieder dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsvoorwaarden kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet.

C. bij het ontbreken van een herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.

21.2 Zorgvrager dient zorgaanbieder onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, evenals over de herindicatie.

21.3 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 19.2 de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegging van één maand.

Artikel 22

Handelswijze

22.1 Deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder gewijzigd worden.

Zorgvrager kan binnen 30 dagen kenbaar maken als ze het er niet mee eens zijn.

22.2 Indien voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is zorgaanbieder in afwijking van het bepaalde in lid 1 gerechtig eenzijdig deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan toepassing zijnde voorschriften en regelingen cliënt overeenkomstig te wijzigen.

22.3 Zorgaanbieder informeert zorgvrager zo spoedig mogelijk over de wijzigingen. 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.

22.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 23

Slot

23.1 Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden treden in werking op 13-10-2014