**ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG-, DIENSTVERLENING EN BEGELEIDING**

**Artikel 1**

**Begripsbepalingen**

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

1.1 Zorgaanbieder: **SK Thuiszorg**, dat zorg, begeleiding en dienstverlening biedt aan zorgvragers met een beperking en die op grond van de Wet toelating

zorginstellingen is toegelaten om WLZ-, ZFV- en WMO-zorg te leveren.

1.2 Zorgvrager: een natuurlijke persoon die zorg, begeleiding en/of dienstverlening van de

zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens

wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of en een ander bij de zorgvrager

betrokkene voor zover de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger of een

belangenbehartiger heeft.

1.3 Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke

basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager deze

vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de zorgvrager bijstaat in

de behartiging van zijn belangen.

1.4 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo

ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een

of meer functioneel omschreven en WLZ-, ZFV- en WMO-zorgaanspraken. In geval de

zorgaanspraak verblijf is aangewezen, wordt de omvang van de geïndiceerde

zorgaanspraken uitgedrukt in een bepaald zorgzwaartepakket.

1.5 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en

ondersteuning van een zorgvrager.

1.6 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening

rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.

1.7 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het

indicatiebesluit van de zorgvrager.

1.8 Zorgplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk

uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.

1.9 De (zorg- en dienstverlenings-)overeenkomst: de individuele overeenkomst die

tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de

zorgaanbieder zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te

verrichten tegen betaling.

**Artikel 2**

**Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en

dienstverleningsovereenkomsten tussen de zorgvrager en zorgaanbieder.

2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing

zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden,

gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.

2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen

uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

**Artikel 3**

**Overeenkomst**

3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een

zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.

3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt

tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en zorgvrager.

3.3 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.

3.4 In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en zorgvrager het overeengekomen

zorgarrangement vast.

3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden

uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

**Artikel 4**

**Beëindiging en opzegging**

4.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:

a. het verstrijken van de looptijd;

b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;

c. het overlijden van de zorgvrager;

d. een door de zorgaanbieder geconstateerd definitief vertrek van de

zorgvrager uit de instelling van de zorgaanbieder

e. opzegging;

f. ontbinding;

g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de zorgvrager

elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en

dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;

5.2 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 zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;

b. de zorgvrager weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig

is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;

c. de zorgvrager, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of

anderen bij de zorgvrager 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 zorgvrager

geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;

e. op het moment dat de zorgaanbieder, als gevolg van een niet aan de zorg

aanbieder verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van

het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de

overeengekomen zorg- en dienstverlening en de zorgvrager deze ook niet

voor eigen rekening afneemt;

f. de zorgvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel

gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgaanbieder en de

zorgvrager 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 surséance van de zorgaanbieder.

4.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het

vinden van een alternatief voor zorgvrager.

4.4 In de gevallen genoemd in 4.2. kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke

dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn

van een maand, tenzij dringende, aan de zorgvrager onverwijld mee te delen

redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.2 sub

e en g genoemde gevallen.

4.5 Indien de zorgaanbieder deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de zorgvrager de

overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene

voorwaarden in werking treedt.

4.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

4.7 De zorgaanbieder en de zorgvrager 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 zorgvrager 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.

**Artikel 5**

**Indicatie**

5.1 De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldig

indicatiebesluit te beschikken.

5.2 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 zorgvrager dan wel zijn wettelijke

vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder

binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het

indicatieorgaan. In overleg met de zorgvrager dan wel wettelijke vertegenwoordiger

kan besloten worden dat de zorgaanbieder een nieuw indicatiebesluit

aanvraagt bij het indicatieorgaan.

**Artikel 6**

**Zorg- en dienstverlening**

6.1 De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg, dagbesteding en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

**Artikel 7**

**Ruimtelijke privacy**

7.1 De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd

buiten de waarneming van anderen dan de zorgvrager, tenzij de zorgvrager ermee

heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of

uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de

warneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is .

7.2 Onder anderen dan de zorgvrager zijn niet begrepen degenen van wie

beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

7.3 Onder anderen dan de zorgvrager zijn evenmin begrepen de personen genoemd in

artikel 20.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de

overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager, tenzij door hun

aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.

**Artikel 8**

**Informatie**

8.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en

die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en

dienstverlening, waarover de zorgvrager redelijkerwijze dient te beschikken. De

zorgaanbieder geeft deze informatie schriftelijk als de zorgvrager daarom vraagt.

8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingsvermogen van

zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en

dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn

beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.

8.3 Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig

nadeel voor de zorgvrager. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist geeft de

zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger

van de zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de zorgvrager

betrokkene. Voordat zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie,

raadpleegt hij een andere te zake deskundige hulpverlener.

8.4 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit,

behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het

nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

**Artikel 9**

**Zorgplan en toestemming**

9.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in

een zorgplan Het zorgplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de

zorgverlening gemaakt.

9.2 Het zorgplan komt in overleg en met instemming van de zorgvrager tot stand.

Door instemming met het zorgplan geeft de zorgvrager toestemming voor de

uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.

9.3 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover

afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.

9.4 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 zorgplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder

hier voorafgaand over met de zorgvrager.

9.5 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de

in artikel 9.1 omschreven uitwerking in een zorgplan.

**Artikel 10**

**Verplichtingen van de zorgvrager**

10.1 Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is

voor het uitvoeren van de overeenkomst.

10.2 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.

10.3 Zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en

omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang

kunnen zijn.

10.4 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter

hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

10.5 Zorgvrager verklaart middels het ondertekenen van de Zorg- en

Dienstverleningsovereenkomst zijn akkoord voor de vastgestelde geldende

huisregels van het ShivKrishna Dagverzorging.

**Artikel 11**

**Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

11.1 De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en

dienstverlening voor zorgvrager. Hij houdt in het dossier aantekening van de

relevante gegevens over de gezondheid van de zorgvrager en de gegevens die

direct verband houden met de zorg en dienstverlening.

11.2 Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.

11.3 Het dossier is eigendom van de zorgaanbieder.

11.4 De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de zorgvrager geen inlichtingen

over de zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt

dan met toestemming van de zorgvrager. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen

voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt

geschaad.

11.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en

dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de

zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de

uitoefening van hun werkzaamheden.

11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de

wilsonbekwame zorgvrager kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen

of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de

vertegenwoordiging.

**Artikel 12**

**Aansprakelijkheid**

12.1 Zorgvrager 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.

12.2 De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat ter zake 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:

- bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de

schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd,

is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de

overeenkomst gemoeid is en

- bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de

schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd, is

de aansprakelijkheid beperkt 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.

12.3 Het bepaalde in artikel 13.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder

ingeschakelde derden.

12.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2. gelden niet

indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de

zorgaanbieder.

12.5 De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel

geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige

behandelingsovereenkomst (Wgbo).

12.6 De zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te

sluiten.

**Artikel 13**

**Betalingen**

13.1 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 AWBZ en WMO een overeenkomst

heeft gesloten.

13.2 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1,

waaronder op basis van een PGB, declareert de zorgaanbieder de overeengekomen

zorg- en dienstverlening.

13.3 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de zorgvrager zijn de

bijzondere voorwaarden van toepassing.

**Artikel 14**

**(Intellectuele) eigendomsrechten**

14.1 Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen

en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele

eigendomsrechten bij de zorgaanbieder. De mede met advisering omtrent de zorgen

dienstverlening verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de

zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.

14.2 De zorgvrager 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 ineen klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of

andere juridische procedure waarin ook de zorgaanbieder of een aan hem

verbonden zorgverlener partij is.

**Artikel 15**

**Toepasselijk recht**

15.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing

zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

15.2 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.

15.3 In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager

overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een

beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

**Artikel 16**

**Wijzigingen**

16.1 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 zorgvrager zijn meegedeeld

in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is

vermeld.

16.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.