

Algemene voorwaarden



ARTIKEL 1 - Definities

- 1.1 **Cliënt:** de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder;
- 1.2 **Vertegenwoordiger:** de curator of de mentor van de cliënt dan wel, indien de cliënt geen curator of mentor heeft, degene die de cliënt schriftelijk heeft gemachtigd om namens hem beslissingen te nemen, dan wel indien ook deze ontbreekt, de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, dan wel indien deze ontbreekt of niet wenst op te treden als vertegenwoordiger, een ouder, kind, broer of zuster van de cliënt. Indien deze ontbreekt is cliënt zelf verantwoordelijk
- 1.3 **Zorgaanbieder:** rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten;
- 1.4 **Indicatiebesluit:** het besluit van het CIZ waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wlz;
- 1.5 **Geneeskundige handelingen:** alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446-468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).
- 1.6 **Cliëntondersteuning:** ondersteuning van de cliënt, onder meer bij het overleg over het ondersteuningsplan, waarin het zorgkantoor voorziet;
- 1.7 **Ondersteuningsplan:** het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.8 **Ondersteuningsplanbespreking:** De bespreking over de gemaakte afspraken, doelen en andere zaken zoals beschreven in het ondersteuningsplan.
- 1.9 **Incident:** ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt;
- 1.10 **Schriftelijk gemachtigde:** de door de meerderjarige zorgvrager aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.11 **Dienstverlening:** Het verrichten van handeling buiten de zorgverlening om die wel betrekking hebben op de wlz.
- 1.12 **Modulair pakket thuis:** Een variant van zorgverlening waarbij er per zorgonderdeel zorg wordt afgenomen en wordt verantwoord per uur of minuut.
- 1.13 **Volledig pakket thuis:** Volledig zorgpakket dat de cliënt afneemt bij de instelling. Hierbij wordt zorg afgenomen per dag en ook op deze wijze verantwoord.
- 1.14 **Wilsonbekwaam:** Hierbij is de cliënt in kwestie onvoldoende zelf redzaam om zijn eigen belangen te behartigen.
- 1.15 **Zorgaanbieder:** De rechtspersoon die zorg en dienstverlening aan cliënten biedt. Dit rechtspersoon verleent zorg op basis van de wet toelating zorginstellingen (WTZI). Veelal wordt de zorg daarnaast geleverd op basis van de wet langdurige zorg of wet maatschappelijke ondersteuning.
- 1.16 **Zorgovereenkomst:** De overeenkomst tussen zorgaanbieder en cliënt. Hiermee wordt een verbintenis aangegaan tussen de zorgaanbieder en cliënt. Zaken als financiering, zorgafspraken, huisregels en dergelijke komen hierbij aan bod.

- 1.17 **Zorg in natura (ZIN):** De financiering van zorg die wordt uitgevoerd door het zorgkantoor. De zorgaanbieder die zorg levert op basis van zorg in natura is gecontracteerd bij het betreffende zorgkantoor.
- 1.18 **Zorg:** Het verlenen van handelingen op grond van de wet langdurige zorg.
- 1.19 **Zorgkantoor:** De plaatselijke uitvoerder van de wet langdurige zorg, vertegenwoordigt door de zorginkoper van de zorgverlenende instantie.
- 1.20 **Zorgvrager:** De persoon die zorg wil ontvangen van de zorgaanbieder. Wanneer in zorg wordt gesproken over een cliënt.
- 1.21 **Indicatiebesluit:** De indicatie voor zorg die de cliënt ontvangt van de indicatiesteller.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 De algemene voorwaarden zoals beschreven in dit document zijn van toepassing op alle zorg en dienstverleningsovereenkomsten.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn geen vervanging van wettelijke regels en/of plichten.
- 2.3 Afwijken van de algemene voorwaarden kan voorkomen indien dit schriftelijk is vastgelegd en ondertekend door beide partijen in kwestie.

ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden

- 3.1 De zorgaanbieder wijst de cliënt op de algemene voorwaarden voor de totstandkoming van de overeenkomst.
- 3.2 Op verzoek van de cliënt of diens vertegenwoordiger kunnen de algemene voorwaarden worden toegelicht door de zorgaanbieder.

ARTIKEL 4 – Overeenkomst

- 4.1 Wanneer beide partijen een zorgovereenkomst zijn aangegaan is deze per direct van kracht. In de overeenkomst zal de start van zorg worden bepaald.
- 4.2 Een zorgovereenkomst en ondersteuningsplan wordt schriftelijk aangegaan en kan zowel digitaal als schriftelijk worden ondertekend. Indien beide partijen de overeenkomst hebben getekend is de overeenkomst gesloten.
- 4.3 In de zorgovereenkomst leggen beide partijen (zorgvrager en zorgaanbieder) de afspraken omtrent de zorg vast.
- 4.4 Deze algemene voorwaarden maken uitdrukkelijk deel uit van de zorgovereenkomst.
- 4.5 De volgende regels worden altijd beschreven in de zorgovereenkomst;
- a. De indicatie van de zorgvrager/cliënt
 - b. De afspraak dat het ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de zorgovereenkomst.
 - c. Een beschrijving van de te leveren zorg
 - d. Een beschrijving van de extra af te nemen diensten die niet onder de wet langdurige zorg vallen maar waar de cliënt/zorgvrager wel gebruik van wil maken.
 - e. Toestemming voor het opvragen van gegevens van de cliënt/zorgvrager.
 - f. Bepaling over het accorderen van de algemene voorwaarden.

ARTIKEL 5 – De intake

- 5.1 Voorafgaand aan de totstandkoming van de zorgovereenkomst volgt er een zorgvuldige intake met zorgvrager en zorgaanbieder.
- 5.2 De zorgaanbieder stelt hierbij de zorgvrager op de hoogte van alle bepalingen en overeenkomsten.
- 5.3 Tijdens de intake wordt door beide partijen gekeken of er een basis is voor zorgverlening en of deze zorgverlening ook geboden kan worden.
- 5.4 Tijdens de intake geeft de zorgvrager inzicht in zijn indicatie om te toepasseljkheid hiervan te kunnen onderzoeken
- 5.5 De zorgvrager informeert de zorgaanbieder tijdig wanneer deze ook zorg ontvangt van andere zorgaanbieders.

ARTIKEL 6 – Beëindiging van de overeenkomst

- 6.1 De zorgovereenkomst eindigt op grond van de volgende zaken:
 - a. Het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
 - b. Het verstrijken van de looptijd;
 - c. Het overlijden van de cliënt;
 - d. Opzegging;
 - e. Ontbinding;
 - f. Een geconstateerd vertrek van de cliënt of zorgvrager die is vastgesteld door de zorgaanbieder.
 - g. Een machtiging met rechtelijke grond waardoor de cliënt gedwongen wordt om ergens anders zorg af te nemen of een gedwongen opname. Door deze gronden moet de zorgverlening dusdanig verstoord worden dat verdere zorgverlening niet langer mogelijk is.
- 6.2 De zorgaanbieder kan de zorgovereenkomst onder zwaarwegende redenen ontbinden. Onder deze redenen kan worden verstaan:
 - a. De cliënt weigert medewerking te leveren aan de uitvoering van de zorgovereenkomst en diens ondersteuningsplan;
 - b. De cliënt leeft niet de verplichtingen uit de overeenkomst na;
 - c. De cliënt of diens omgeving (vertegenwoordiger, familie, kennissen of andere betrokkenen) vertonen gedrag jegens medewerkers of cliënten van de zorgaanbieder die dusdanig ernstig zijn dat de zorgovereenkomst niet kan worden doorgezet;
 - d. Wanneer de zorgaanbieder niet langer wordt vergoed voor de cliënt in kwestie en ook niet wordt vergoed door andere financiële middelen voor de aangeboden diensten van de zorgaanbieder;
 - e. Wanneer de omvang of zwaarte van de zorg van de cliënt in kwestie dusdanig wordt vergroot of verzaamd dat de zorgaanbieder niet langer meer de juiste zorg kan bieden.
 - f. Wanneer er tussen de zorgaanbieder en cliënt niet langer overeenstemming gevonden kan worden over de overeenkomst of zorgverlening;
 - g. In het geval van surseance of faillissement van de zorgaanbieder.
- 6.3 Wanneer er tot ontbinding wordt overgegaan zal de zorgaanbieder ondersteuning bieden met het vinden van een nieuwe aanbieder in hoeverre dit mogelijk is. De zorgaanbieder zal in ieder geval behulpzaam zijn waar mogelijk.
- 6.4 De overeenkomst kan op basis van de gegevens zoals genoemd in 6.2 op iedere kalenderdag worden ontbonden. Hierbij wordt de opzegtermijn van twee maanden in acht genomen tenzij de situatie vereist dat een onmiddellijke ontbinding genoodzaakt is. Onmiddellijke ontbinding geschiedt in ieder geval wanneer sub g en d van toepassing zijn en mogelijk sub c zoals genoemd in 6.2.

- 6.5 Opzegging dient schriftelijk te worden gedaan door beide partijen. Wanneer de zorgaanbieder de zorgovereenkomst ontbindt of opzegt zal een brief met redenen worden aangeleverd aan de cliënt.
- 6.6 De cliënt kan ten alle tijden de zorgovereenkomst ontbinden wanneer dit schriftelijk wordt gedaan en er een maand opzegtermijn wordt gehanteerd.

ARTIKEL 7 – Overlijden

- 7.1 Bij het overeenkomen van de zorgovereenkomst van cliënt en zorgaanbieder geeft de cliënt toestemming dat de zorgaanbieder de noodzakelijke laatste zorg mag uitvoeren wanneer de cliënt komt te overlijden. Hierover wordt wel gecommuniceerd met familieleden of andere vertegenwoordigers en kan van worden afgeweken wanneer dit is vastgelegd.
- 7.2 Wanneer wordt afgeweken van 7.1 is het noodzakelijk dat familieleden of andere vertegenwoordigers binnen 3 uur ter plaatse zullen zijn na het overlijden van de cliënt. Wanneer dit niet het geval is vervalt de afspraak en verleent de zorgverlener de noodzakelijk laatste zorg.
- 7.3 De wensen van de cliënt met betrekking tot het overlijden worden overeengekomen en opgeslagen in het cliëntsysteem van de zorgaanbieder.
- 7.3 De zorgaanbieder is gerechtigd de kamer, woning of appartement van de cliënt te ontruimen binnen één maand. Hierbij mag de zorgaanbieder de spullen van de cliënten maximaal 3 maanden opslaan in overleg met de vertegenwoordiger van de overledene. Voor de ontruiming en opslag mag de zorgaanbieder kosten in rekening brengen.
- 7.4 Wanneer er sprake is van opslag door de zorgaanbieder, is de zorgaanbieder niet aansprakelijk voor schades en diefstal tijdens vervoer of opslag.
- 7.5 Wanneer de cliënt geen erfgenamen (of bekend zijn) heeft mag de zorgaanbieder dit melden aan de notaris of aan het rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf.

ARTIKEL 8 – Indicatie

- 8.1 De cliënt dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken die het mogelijk maakt voor de zorgaanbieder zorg te verlenen op basis van de WLZ of WMO.
- 8.2 Wanneer de zorgvraag van de cliënt toeneemt of afneemt voor een periode van minimaal één maand is de zorgaanbieder genooddaakt om in samenspraak met de cliënt en diens vertegenwoordiger een nieuw indicatiebesluit aan te vragen bij de indicatiesteller.

ARTIKEL 9 – Huur en andere bepalingen omtrent wonen

- 9.1 Wanneer de cliënt een woning huurt van de zorgaanbieder, is de huurafpraak alleen geldig zolang er een geldige zorgovereenkomst van toepassing is tussen dezelfde cliënt en zorgaanbieder.
- 9.2 Wanneer de cliënt in de woning van de zorgaanbieder wil samenwonen met partner of relatie moet de cliënt of vertegenwoordiger hier vooraf eerst schriftelijk toestemming voor vragen bij de zorgaanbieder.
- 9.3 Na een schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder voor het inwonen van een partner of relatie mag de zorgaanbieder een inwooncontract opstellen voor de persoon in kwestie. Pas na het ondertekenen van het inwooncontract mag de partner of relatie bij de cliënt inwonen.
- 9.4 De cliënt is gehouden om zorgvuldig met eigendommen van de zorgaanbieder om te gaan. Wanneer de cliënt de eigendommen van de zorgaanbieder beschadigt in welke zin dan ook is de zorgaanbieder gerechtigd deze kosten te verhalen bij de cliënt.
- 9.5 Cliënt of zorgaanvrager kan in overleg met de zorgaanbieder huisdieren meenemen naar de zorgplek. De zorgaanbieder is gerechtigd huisdieren te weigeren in diens zorgwoning.

- 9.6 Tijdens de duur van de zorgovereenkomst mogen geen huisdieren door cliënt worden aangeschaft zonder toestemming van de zorgaanbieder.

ARTIKEL 10 – Informatie

- 10.1 De zorgaanbieder informeert de cliënt zorgvuldig over de zorgverlening en onderbouwing daarvan. De zorgaanbieder geeft de betreffende informatie schriftelijk wanneer dit de wens is van de cliënt.
- 10.2 De informatie die de zorgaanbieder aanlevert aan de cliënt is aangepast aan de cliënt zijn of haar leeftijd of verstandsvormogen. De informatie wat de cliënt opvraagt moet in verhouding staan met de aard van de zorg.
- 10.3 Zorgaanbieder mag het delen van informatie weiger wanneer het delen hiervan kan leiden tot een ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt wordt gediend om informatie te delen met de vertegenwoordiger van de cliënt in kwestie mag de zorgaanbieder deze informatie delen.
- 10.4 Wanneer de cliënt de informatie niet wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit tenzij er zwaarwegende redenen zijn informatie alsnog te delen met de cliënt.
- 10.5 Tijdens het aangaan van de zorgovereenkomst wijst de zorgaanbieder op de klachtenregeling van de organisatie, het reglement van de cliëntenraad, medezeggenschap, huisregels, protocollen en andere relevante beleidsregels die van toepassing kunnen zijn op de cliënt.

ARTIKEL 11 – Ruimtelijke privacy

De zorgaanbieder gaat zorgvuldig om met het zorgproces van de cliënt en draagt er zorg voor dat dit niet in het openbaar plaatsvindt, tenzij anders overeen gekomen of de situatie geen andere mogelijkheid biedt. Ook wanneer het noodzakelijk is dat anderen de zorg waarnemen is de zorgaanbieder toe gemachtigd.

ARTIKEL 12 – Het ondersteuningsplan, de bespreking van het plan, evaluatie en toestemming

- 12.1 De afspraken over het zorgproces van de cliënt wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan wordt binnen 6 weken na een positieve intake ontwikkeld door een medewerker van de zorgaanbieder.
- 12.2 Indien de zorgaanbieder vragen heeft omtrent gebieden binnen het ondersteuningsplan mag de zorgaanbieder informatie opvragen bij andere zorgaanbieder mits dit gebeurt met een toestemmingsverklaring die is ondertekend door zorgaanbieder en cliënt.
- 12.3 Het ondersteuningsplan wordt digitaal ondertekend door de zorgmanager van de betreffende de locatie. De cliënt in kwestie geeft zijn akkoord mondeling en dit wordt gerapporteerd in het cliëntsysteem.
- 12.4 Het ondersteuningsplan wordt ontwikkeld in samenwerking met de cliënt.
- 12.5 Met het mondeling accorderen van het ondersteuningsplan van de cliënt stemt deze in mee te werken aan de afspraken zoals beschreven in het plan.
- 12.6 Het ondersteuningsplan wordt minimaal éénmaal per jaar geëvalueerd met de cliënt. Indien de cliënt of zorgaanbieder het ondersteuningsplan vaker wil evalueren is dit mogelijk. Het bijstellen van het ondersteuningsplan op basis van de evaluatie moet plaatsvinden binnen 6 weken.
- 12.7 Een kopie van het ondersteuningsplan wordt op verzoek uitgegeven aan vertegenwoordigers of behandelaren mits er een toestemmingsovereenkomst is ondertekend door cliënt en zorgaanbieder.

ARTIKEL 13 – Het dossier, geheimhouding en privacy

- 13.1 Iedere cliënt krijgt een persoonlijk dossier van de zorgaanbieder waaruit zorgvuldig wordt gewerkt. Deze dossiers zijn niet toegankelijk voor personen die hier geen toegang toe nodig hebben. In dit dossier staan relevante gegevens over gezondheid, levensgebeurtenissen enz.
- 13.2 De zorgaanbieder hanteert haar eigen privacybeleid en werkt volgens de wettelijke eisen van de algemene verordening gegevensbescherming.
- 13.3 Het ondersteuningsplan is onderdeel van het dossier
- 13.4 Om de persoonlijke levenssfeer van de cliënt niet te schaden draagt de zorgaanbieder zorg dat aan anderen dan de zorgvrager geen inlichtingen over de cliënt dan wel een afschrift of inzake van het dossier of delen ervan worden verstrekt aan derden zonder een schriftelijke toestemming van de cliënt.
- 13.5 Aan de wettelijke vertegenwoordiger, (schriftelijk) gemachtigde, of belangenbehartiger van de cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inzage in het dossier gegeven worden. Dit alleen wanneer inzicht in het dossier ook bijdraagt aan de vertegenwoordiging van de cliënt
- 13.6 Degenen die een rechtstreekse betrokkenheid hebben bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en diens vervangers zijn gemachtigd zonder toestemming inzake te krijgen in het dossier van de cliënt mits, passend bij uitoefening van werkzaamheden.
- 13.7 De zorgaanbieder hanteert een bewaartermijn van vijftien jaren voor het dossier van de cliënt. Dit wordt gerekend vanaf de beëindiging van de zorgovereenkomst. Na het verstrijken van dit termijn vernietigt de zorgaanbieder het dossier van de betreffende cliënt.
- 13.8 De zorgaanbieder vernietigt het dossier of delen daarvan wanneer hier een schriftelijk verzoek voor wordt ingediend door de cliënt in kwestie. Tenzij de vernietiging niet tot belang is voor de cliënt of diens zorgaanbieder. Dit zal dan ook schriftelijk gecommuniceerd worden met de cliënt met daarbij de beweegredenen om niet tot vernietiging over te gaan.
- 13.9 De zorgaanbieder verstrekt ten alle tijden inzage in het dossier voor de cliënt in kwestie. Deze inzage dient schriftelijk aangevraagd te worden door de cliënt bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder mag ervoor kiezen bepaalde onderdelen achter te houden bij deze inzage wanneer dit niet ten goede komt aan het zorgproces van de cliënt.
- 13.10 De zorgaanbieder verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens aan organisaties zoals het CAK, CIZ, zorgkantoor en SVB mits dit in overeenstemming gaat met de gelden privacywetgeving.
- 13.11 De zorgaanbieder zal zich te allen tijde houden aan de gelden wet- en regelgeving omtrent privacy of bescherming van persoonsgegevens.

ARTIKEL 14 – Aansprakelijkheid

- 14.1 De cliënt is gehouden de zorgaanbieder in de gelegenheid te brengen een door zorgaanbieder tekortschieten te herstellen. Hiervoor krijgt de zorgaanbieder een termijn van drie maanden, tenzij de omstandigheden ervoor zorgen dat er geen herstel mogelijk is.
- 14.2 De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de zorgaanbieder gesloten verzekering wordt uitgekeerd en voor zover de schade door de verzekering wordt gedekt.
- 14.3 Wanneer de schade door de verzekering niet wordt gedekt zoals benoemd in 14.2 zijn de volgende aansprakelijkheden beperkt:
 - a. Bij een zorgovereenkomst die ten hoogste drie maanden heeft geduurd ten tijde van de schade of gebeurtenis. Hierbij kan de schade maximaal vergoed worden die de zorgovereenkomst heeft opgeleverd.
 - b. Bij een zorgovereenkomst die langer dan 3 maanden in werken is getreden. Hierbij wordt de schade vergoed voor maximaal het bedrag die de zorgovereenkomst voor 3 maanden heeft opgeleverd. Hierbij worden de meest recente maanden gebruikt van de zorgovereenkomst.
- 14.4 Het artikel zoals beschreven in 14.3 geldt ook voor derden van de zorgaanbieder.

- 14.5 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals hiervoor genoemd komen te vervallen wanneer er duidelijk bewijs is dat er opzet of grove schuld is bij de zorgaanbieder of diens derden.
- 14.6 De cliënt is verplicht een WA (wettelijke aansprakelijkheid) verzekering af te sluiten voordat de cliënt een zorgovereenkomst aangaat met de zorgaanbieder.

ARTIKEL 15 – Klachten en geschillen

- 15.1 Zorgaanbieder is gebonden aan de wet- en regelgeving zoals beschreven in de wet, kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkgz).
- 15.2 Zorgaanbieder heeft een klachtenfunctionaris aangesteld en heeft een klachtenregeling. Deze regeling is ten alle tijden inzichtelijk op aanvraag. Tevens kan deze klachtenregeling verstuurd worden naar de cliënt op aanvraag. De klachtenregeling staat ook beschreven op de website van de zorgaanbieder.
- 15.3 De cliënt kan de klachten over de zorgovereenkomst of het zorgproces schriftelijk indienen bij de zorgaanbieder. Zie hiervoor de klachtenregeling.
- 15.4 Zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie. In dit geval is dit Quasir en staat beschreven in de klachtenregeling.
- 15.5 Geschillen met een financieel belang boven de € 20.000, - worden niet behandeld door de klachtenfunctionaris en zullen juridisch worden behandeld.
- 15.6 Geschillen moeten binnen 12 maanden kenbaar gemaakt worden bij de klachtenfunctionaris wanneer het geschil niet tussen beide partijen opgelost kan worden.
- 15.7 Klachten moeten de zorgaanbieder binnen 6 maanden kenbaar gemaakt worden om zo de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen.

ARTIKEL 16 – Betalingen en eigen bijdrage

- 16.1 In het geval van zorglevering of een zorgovereenkomst die wordt gefinancierd door ZIN declareert de zorgaanbieder haar kosten bij het zorgkantoor waarmee de zorgaanbieder een lopend contract heeft afgesloten.
- 16.2 Het kan voorkomen dat de cliënt aanvullende diensten wil afnemen bij de zorgaanbieder die niet gefinancierd worden op basis van de WLZ. In dit geval komen de kosten voor rekening van de cliënt en worden in rekening gebracht door de zorgaanbieder binnen 3 maanden.
- 16.3 De cliënt is wettelijk gebonden aan een eigen bijdrage aan het CAK. De zorgaanbieder zal de cliënt hierover informeren.

ARTIKEL 17 – Arbeidsomstandigheden

- 17.1 Zorgaanbieder wil de arbeidsomstandigheden van haar medewerkers veilig en goed houden. Om deze reden kan in sommige gevallen aanvullende eisen zijn in de privévertrekken van de cliënt wanneer deze goede arbeidsomstandigheden belemmeren.

ARTIKEL 18 – Annulering

- 18.1 De te leveren zorg kan 4 dagen voor de startdatum van de zorgovereenkomst worden geannuleerd door de cliënt. De zorgaanbieder zal dan niet overgaan op het leveren van zorg tenzij dit in ernstig nadeel is van de cliënt.
- 18.2 In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgaanbieder de volledige kosten in rekening.

ARTIKEL 19 – Verplichtingen van de cliënt

- 19.1 De cliënt verleent ten alle tijden naar beste kunnen zijn medewerking aan de uitvoering van de zorgovereenkomst en de daarbij horende huisregels.
- 19.2 De cliënt is verplicht de zorgaanbieder op de hoogte te brengen wanneer er wijzigingen zijn in zijn of haar leven die van toepassing zijn op het verdere verloop van de zorgovereenkomst.
- 19.3 De cliënt is gehouden alle gegevens te delen die nodig zijn voor een goed zorgproces of ten uitvoer van de zorgovereenkomst.
- 19.4 De cliënt of diens vertegenwoordiger staat garant voor de juistheid van de aangeleverde gegevens die van belang zijn voor de uitvoer van de zorgovereenkomst.

ARTIKEL 20 – Wijzigingen

- 20.1 Wijzigingen in deze algemene voorwaarden treden in na 30 dagen na de bekendmaking richting de cliënt. De bekendmaking kan schriftelijk of mondeling plaatsvinden.
- 20.2 Wijzigingen gelden ook voor reeds geldende wijzigingen.

ARTIKEL 21 – Slot

- 21.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 20 oktober 2021.