

Algemene Voorwaarden voor zorg  
met verblijf van ActiZ en BTN  
April 2010

**actiz**  
specialisatie van longzorginstellingen

**bTn**

Consumentenbond

Dan weet je het.

**LDC**  
ZEGGENSCHAP  
IN ZORG

**NP** NEDERLANDSE  
**CF** PATIENTEN  
CONSUMENTEN  
FEDERATIE

**Isseheem**  
THUIS IN ZORG EN WONEN

# Inhoud

1. Algemeen	3
2. Informatie	4
3. Totstandkoming van de overeenkomst	6
4. Zorgleefplan	7
5. Privacy	8
6. Kwaliteit en veiligheid	10
7. Zorgverlening op afstand	13
8. Verblijf	13
9. Verplichtingen van de cliënt	14
10. Betaling	15
11. Vervolgindicatie	16
12. Beëindiging van de overeenkomst	18
13. Klachten en geschillen	21
14. Overige	22

Deze Algemene Voorwaarden van ActiZ en BTN zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de LOC Zeggen-schap in Zorg in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Econo-mische Raad en treden in werking per 1 januari 2011. De CZ stelt het op prijs, indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden wordt vermeld.

# Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf van ActiZ en BTN April 2010

## 1. Algemeen

### ARTIKEL 1 - Definities

*Cliënt:* de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

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

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

*Indicatiebesluit:* het besluit van een indicatieorgaan 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 AWBZ.

*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).

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

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot:
  - a. Zorg met verblijf
  - b. Verblijf zonder zorg
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 cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt 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 cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

### **ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie**

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

## **2. Informatie**

### **ARTIKEL 7 - Keuze-informatie**

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt 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 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
  - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen daarvan;
  - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
  - e. de procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;
  - f. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - g. recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij de zorgaanbieder;
  - h. de mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
  - i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - j. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
  - k. de mogelijkheid om (woon)wensen van de cliënt te honoreren;
  - l. de huisregels;
  - m. het aantal dagen dat de cliënt/familie de beschikking houdt over de kamer na vertrek of overlijden, teneinde de kamer leeg te maken;
  - n. de gevolgen van vertrek of overlijden van de cliënt voor diens partner, indien deze in dezelfde kamer verblijft;
  - o. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
  - p. indien van toepassing, de cliëntvertrouwenspersoon;

- q. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
  - r. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
  - s. de klachtenregeling;
  - t. deze algemene voorwaarden;
  - u. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
  - v. het privacybeleid;
  - w. het medicatiebeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
  3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
  4. De cliënt informeert de zorgaanbieder meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

## 3. Totstandkoming overeenkomst

### ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
  - 2e. een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - 3e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
  - 4e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
  - 5e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren

- en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
- 6e. indien van toepassing een regeling betreffende partnerverblijf;
- 7e. een kopie van deze algemene voorwaarden.

## 4. Zorgleefplan

### ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het zorgleefplan

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de cliënt een zorgleefplan op. De zorgaanbieder biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt de zorgaanbieder het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgleefplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. De zorgaanbieder en de cliënt ondertekenen het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.
4. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgleefplan is - in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

### ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het zorgleefplan

1. Het zorgleefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgleefplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
3. In het zorgleefplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgleefplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;

- wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
- welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
- de momenten van evaluatie van het zorgleefplan.

### **ARTIKEL 12 - Naleving van het zorgleefplan**

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan.
2. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgleefplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorgleefplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgleefplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwilde afwijking van het zorgleefplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgleefplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet verleent, biedt de zorgaanbieder de cliënt - zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen - een redelijke genoegdoening aan.

## **5. PRIVACY**

### **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 en de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz), geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

## **ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de cliënt:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
  - b. 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:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien de zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

## **ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens**

1. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de cliënt 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 cliënten ten aanzien van correctie. Voor de gegevens die bewaard worden op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (artikel 56 lid 3 Wet Bopz) en Besluit patiëntendossier geldt de daarin bepaalde bewaartermijn.  
Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. De zorgaanbieder vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

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

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening

aan een wettelijke verplichting.

2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. 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;
  - b. 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 cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

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

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

## **6. Kwaliteit en veiligheid**

### **ARTIKEL 18 - Zorg**

1. De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten 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 zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. 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 cliënt uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgleefplan.
3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.
4. De zorgaanbieder past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de cliënt of anderen dat er geen enkel alter-

natief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt de zorgaanbieder in het zorgleefplan vast:

- a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
- b. welke maatregelen zijn genomen;
- c. welke alternatieven zijn overwogen;
- d. welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de cliënt.

## **ARTIKEL 19 - Veiligheid**

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt voor mensen met een beperking.
2. De zorgaanbieder treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de opvang, het verblijf en, indien van toepassing, de behandeling van cliënten. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat cliënten op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven en, indien van toepassing, kunnen worden behandeld.
3. De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
5. De zorgaanbieder heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

## **ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)**

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

1. Als een cliënt 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:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
  - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
  - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
  - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
  - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

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

3. Als een cliënt 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:
  - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
  - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

### **ARTIKEL 21 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende cliënt over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.
3. De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt 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 treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. De zorgaanbieder informeert de cliënt over deze maatregelen.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

## 7. Zorgverlening op afstand

### ARTIKEL 23 - Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgleefplan.
2. De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan.
3. De zorgaanbieder informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. De zorgaanbieder zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

## 8. Verblijf

### ARTIKEL 24 - Gebruik kamer

1. De cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder de kamer niet in gebruik geven aan derden.
2. De cliënt mag zonder toestemming van de zorgaanbieder geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer. De zorgaanbieder zal toestemming alleen weigeren als hij door de veranderingen geen zorg meer kan verlenen aan de cliënt of aan een volgende bewoner.
3. Zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers van de zorgaanbieder hebben geen toegang tot de kamer zonder toestemming van de cliënt, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of de gezondheid van de cliënt.

### ARTIKEL 25 - Onderhoud kamer

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij de kamer goed onderhoudt. Dit geldt ook voor de inventaris die eigendom is van de zorgaanbieder.
2. Als de zorgaanbieder, ook na schriftelijk hiertoe door de cliënt te zijn

gemaand, niet voldoet aan de verplichting tot onderhoud, kan de cliënt dit door een ander laten uitvoeren en de gemaakte kosten in rekening brengen bij de zorgaanbieder.

3. De cliënt werkt mee aan het onderhoud van zijn kamer. De zorgaanbieder houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënt.
4. Als de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan de kamer of aan de inventaris die eigendom is van de zorgaanbieder, vergoedt de cliënt de schade.

#### **ARTIKEL 26 - Bezoek**

1. De cliënt mag bezoek ontvangen wanneer hij dat wil, mits ook het bezoek zich houdt aan het bepaalde in artikel 28, vierde en zesde lid.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hierbij de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en de bezoeker wordt gewaarborgd.

#### **ARTIKEL 27 - Verhuizing binnen of buiten de locatie**

1. Bij een voornemen van de zorgaanbieder tot overplaatsing van de cliënt neemt de zorgaanbieder grote zorgvuldigheid in acht. De zorgaanbieder informeert de cliënt tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure. De kosten van de overplaatsing zijn voor rekening van de zorgaanbieder.
2. Als de cliënt zelf te kennen geeft binnen één locatie overgeplaatst te willen worden, werkt de zorgaanbieder daar naar vermogen aan mee. De kosten van de overplaatsing zijn in dat geval voor rekening van de cliënt.

## **9. Verplichtingen van de cliënt**

#### **ARTIKEL 28 - Verplichtingen van de cliënt**

1. Elke cliënt 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 de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt 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 cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorgaanbieder gericht op de (brand)veiligheid.
6. De cliënt houdt zich aan de huisregels.
7. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
8. De cliënt 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 zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
9. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.
10. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## 10. Betaling

### ARTIKEL 29 - Betaling

1. De cliënt is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft aangemeld.
3. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt 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 incasso-

kosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalings-termijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

## 11. Vervolgindicatie

### ARTIKEL 30 - Procedure aanvragen vervolgindicatie

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek
  - a. legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt de zorgaanbieder de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de zorgaanbieder te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
  - c. geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.
3. Als de cliënt zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert de zorgaanbieder de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is de zorgaanbieder niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt de zorgaanbieder een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
5. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor min-

der dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. De zorgaanbieder verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.

6. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van de zorgaanbieder.

### **ARTIKEL 31 - Tussentijdse vervolgingindicatie**

1. Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie. Het bepaalde in artikel 30 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. De zorgaanbieder stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

### **ARTIKEL 32 - Spoedzorg**

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

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

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

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en de zorgaanbieder die zorg niet kan leveren, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de zorgaanbieder verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie.
2. Tegelijkertijd meldt de zorgaanbieder dit aan het zorgkantoor met het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

## 12. Beëindiging van de overeenkomst

### ARTIKEL 33 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de cliënt;
  - b. bij wederzijds goedvinden;
  - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 36;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter.

### ARTIKEL 34 - Overlijden

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de cliënt tevens opdracht aan de zorgaanbieder voor het (doen) verrichten van de in de organisatie van de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg bij overlijden binnen de organisatie van de zorgaanbieder, voor zover de nabestaanden van de cliënt niet binnen drie uur na overlijden een andere voorziening treffen.
2. De cliënt heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van de in de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen drie uur na overlijden van de cliënt een andere voorziening worden getroffen.
3. Als de noodzakelijke laatste zorg door de zorgaanbieder is verricht zijn de nabestaanden vrij om eventueel wenselijke laatste zorg door de zorgaanbieder of door een uitvaartverzorger naar keuze te laten doen. De zorgaanbieder kan de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen aan de nabestaanden of, indien van toepassing, aan de uitvaartverzekeraar.
4. De zorgaanbieder is gerechtigd om de kamer na het overlijden van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de cliënt zijn verwijderd binnen een door de zorgaanbieder en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de zorgaanbieder vrij hierover te beschikken.

De zorgaanbieder mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de cliënt al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.
5. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn,

kan de zorgaanbieder dit melden aan de notaris of aan de Domeinen Roerende zaken die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

### **ARTIKEL 35 - Opzegging algemeen**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Het bepaalde in artikel 34 lid 4 is van overeenkomstige toepassing.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 36 bepaalde.

### **ARTIKEL 36 - Opzegging door de zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft op grond van de Wtzi<sup>1</sup>/AWBZ voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
    - 3e. de zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
  - b. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
  - c. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
  - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
  - e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;

- 3e. de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
- f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - 1e. de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
  - 2e. de zorgaanbieder heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
  - 3e. de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
  - 4e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
- g. als de cliënt verblijft op een plaats toegelaten voor behandeling en wordt opgenomen in een ziekenhuis gedurende meer dan 14 dagen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - 1e. op de dag van ontslag uit het ziekenhuis sluit de zorgaanbieder met de cliënt een nieuwe overeenkomst onder toepassing van deze algemene voorwaarden, voor dezelfde kamer als waar de cliënt gebruik van maakte, voordat hij werd opgenomen in het ziekenhuis, tenzij deze kamer om dringende redenen aan een andere cliënt beschikbaar is gesteld. In dat geval zorgt de zorgaanbieder voor een passend alternatief en stelt de eerstvolgende vrijkomende kamer van vergelijkbaar niveau ter beschikking aan de cliënt;
  - 2e. bij het toewijzen van een nieuwe woonvoorziening komt de zorgaanbieder zoveel mogelijk tegemoet aan de voorkeuren van de cliënt.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.
3. In de situatie genoemd in lid 1 onder a tot en met e is de zorgaanbieder gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door of namens de cliënt zijn verwijderd binnen een door de zorgaanbieder en de cliënt afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de zorgaanbieder vrij hierover te beschikken.

De zorgaanbieder mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de cliënt al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.
4. In de situatie genoemd in lid 1 onder g eindigt de overeenkomst op de 15e dag van ziekenhuisopname en komt de nieuwe overeenkomst tot stand op de dag van ontslag uit het ziekenhuis.

### **ARTIKEL 37 - Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 33 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt 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.

## **13. Klachten en geschillen**

### **ARTIKEL 38 - 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 cliënt 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 39 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt 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 geschil-

lencommissie 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 cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 38 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 38 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de cliënt 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 cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen, dat als de cliënt 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.

## 14. Overige

### ARTIKEL 40 - Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen Actiz en Branchebelang Thuiszorg Nederland enerzijds en de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en de LOC Zeggenschap in Zorg anderzijds.



# Artikelsgewijze toelichting bij de Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf van ActiZ en BTN

## April 2010

### Artikel 1 Definities

*Vertegenwoordiger:* het begrip wettelijk vertegenwoordiger moet hier breed worden geïnterpreteerd, conform de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst. De WGBO kent een aantal wettelijke vertegenwoordigers:

Indien de cliënt zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger aangewezen heeft (persoonlijk gemachtigde) en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot of andere levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot of andere levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden, dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op.

Ontbreken ook zij of wensen zij niet als zodanig op te treden, dan zal de zorgaanbieder de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen.

Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan de zorgaanbieder zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.

*Zorgaanbieder:* onder deze definitie vallen alle gecontracteerde zorgaanbieders (hoofdaannemers) die uitsluitend AWBZ-, WMO- of ZVW-zorg leveren, en alle zorgaanbieders die een mix leveren van publiek en particulier gefinancierde zorg. Bij sommige zorgaanbieders kan een cliënt namelijk in aanvulling op het AWBZ-pakket zorg afnemen die niet in het AWBZ-pakket is opgenomen. Wordt de zorgaanbieder (hoofdaannemer) in de AWBZ gecontracteerd, dan dient deze te beschikken over een Wtzi-toelating. Een gecontracteerde zorgaanbieder (hoofdaannemer) kan ervoor kiezen de zorg te laten leveren door andere zorgaanbieders (onderaannemers) zijnde rechtspersonen en/of natuurlijke personen. Deze andere zorgaanbieders dienen dan deze Algemene Voorwaarden toe te passen c.q. uit te voeren.

De gecontracteerde zorgaanbieder (hoofdaannemer) blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk.

Ook leveren sommige zorgaanbieders aanvullende diensten zoals telefoon of televisie op de kamer in een verzorgingshuis of boodschappendienst door een thuiszorgorganisatie.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op zorg met verblijf en verblijf zonder zorg.

- Zorg met verblijf is een pakket, waarin wonen, zorg en diensten zitten. Het gaat vooral om cliënten van verpleeg- en verzorgingshuizen. Zij wonen in de zorginstelling.
- Verblijf zonder zorg betreft cliënten, die in een zorginstelling wonen, maar geen zorg nodig hebben. Daarbij gaat het met name om cliënten, die vanwege hun partner in de instelling zijn komen wonen (partneropname).

## **Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden**

Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de algemene voorwaarden altijd door of namens degene die de overeenkomst aangaat aan de cliënt worden overhandigd.

## **Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

Dit artikel regelt de grenzen aan de bevoegdheden van de vertegenwoordiger. Als een cliënt een familielid schriftelijk heeft gemachtigd om beslissingen voor hem te nemen, maar niet op financieel gebied, mag dat familielid geen betalingen doen namens de cliënt, ook al is de cliënt op dat gebied wilsonbekwaam.

## **Artikel 7 Keuze-informatie**

Indien de zorgaanbieder op kiesbeter.nl zijn gegevens heeft vermeld, is voldaan aan de informatie zoals vermeld in artikel 7. Zo niet, dan zal de zorgaanbieder dezelfde informatie op een andere manier beschikbaar moeten stellen.

## **Artikel 8 De intake**

De informatie kan ook elektronisch worden aangeboden bijvoorbeeld via de e-mail of downloadbaar via de website.

Hoewel het hier bepaalde zich strikt genomen afspeelt in de periode voordat de overeenkomst tot stand komt, vormt het echter een dermate belangrijk onderdeel van het hele proces tussen zorgaanbieder en cliënt dat ook deze punten in de algemene voorwaarden zijn opgenomen. Dit verhoogt de transparantie. Zowel zorgaanbieder als cliënt kan op die onderdelen dan ook een beroep doen als de overeenkomst eenmaal tot stand is gekomen. Hetzelfde geldt voor artikel 7 (Keuze-informatie).

**Lid 1 onder f** Leidend hierbij is de brochure "Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling", uitgegeven door het College voor Zorgverzekeringen.

## **Artikel 9 Totstandkoming van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt individueel met de cliënt afgesloten waarbij de algemene leveringsvoorwaarden onderdeel hiervan uit maken. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger en de Raad van Bestuur of degene die door de Raad van Bestuur is gemachtigd tot het tekenen van de overeenkomst.

## **Artikel 10 t/m 12 Zorgleefplan**

Deze bepalingen zijn grotendeels gebaseerd op de normen van verantwoorde zorg en het Besluit zorgplanbespreking AWBZ-zorg van 2 maart 2009, houdende verplichtstelling van een bespreking over het zorgplan bij verlening van zorg als omschreven bij of krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Daarnaast zijn onverkort de bepalingen uit de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) van toepassing bij cliënten die vallen onder de Wet Bopz en die verblijven op een Bopz-erkende afdeling.

## **Artikel 10 Totstandkoming van het zorgleefplan**

**Lid 1** De zorgaanbieder biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan. Deze ondersteuning kan uitgevoerd worden door bijvoorbeeld de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) of iemand anders die hiertoe geschikt is binnen de zorgorganisatie.

**Lid 3** Het zorgleefplan moet altijd ter beschikking staan van de cliënt. Bij voorkeur in de kamer van de cliënt, maar in sommige situaties is het goed denkbaar dat het zorgleefplan op een andere plek wordt opgeborgen. In dat geval moet de cliënt wel toegang kunnen krijgen tot het zorgleefplan.

**Lid 4** De toestemming die vereist wordt voor de geneeskundige handelingen kan ook mondeling zijn.

## **Artikel 11 Doel en inhoud van het zorgleefplan**

**Lid 2** Het spreekt vanzelf dat dit de algemene norm is. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld alleen hulp nodig heeft bij het aan- en uittrekken van steunkousen, zal het zorgleefplan er een stuk eenvoudiger uitzien dan wanneer een cliënt in een verpleeghuis bij alle dagelijkse (verzorgings)activiteiten moet worden geassisteerd en daarnaast regelmatig fysiotherapie nodig heeft.

**Lid 3** Het gaat er niet om welke individuele persoon het zorgleefplan uitvoert maar om de disciplines. Bijvoorbeeld: wat doet de verzorgende, wat doet de verpleeghuisarts, wat doet de activiteitenbegeleider enz.

## **Artikel 12 Naleving van het zorgleefplan**

**Lid 6** Als de zorgaanbieder zich niet aan het zorgleefplan houdt, kan dit voor de cliënt heel vervelend zijn. De cliënt heeft behoefte aan enige mate van voorspelbaarheid. De mate waarin van de afspraken wordt afgeweken is bepalend voor de redelijkheid van de genoegdoening. Als een cliënt twee weken achter elkaar maar één keer fysiotherapie krijgt in plaats van de afgesproken twee keer, zal dat ernstiger zijn dan wanneer de cliënt een keer om 11.00 uur wordt gewassen in plaats van om 9.00 uur. Ook speelt hierbij een rol hoe de cliënt de afwijking ervaart. De manier waarop het wordt gecommuniceerd is dan ook van groot belang. Soms kan een excuus al voldoende zijn.

## **Artikel 13 Algemeen**

**Lid 2** De artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek is de officiële benaming van de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).

## **Artikel 15 Bewaren van gegevens**

**Lid 2** De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) geeft geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. Deze wet regelt dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De zorgaanbieder bepaalt aan de hand van het doel hoelang de gegevens bewaard moeten worden. Dit is een algemene regel waarvan de uitwerking per situatie kan verschillen. Artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek (Wgbo) bepaalt dat gegevens betreffende de geneeskundige behandeling en de samenhangende gegevens in het kader van de verpleging en verzorging (de zogenaamde aanpalende handelingen) gedurende 15 jaar moeten worden bewaard, tenzij de zorgaanbieder vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren. Artikel 56 lid 3 van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het daarop gebaseerde Besluit patiëntendossier geven aan dat voor gegevens die in het kader van de Wet Bopz moeten worden bewaard een termijn van 5 jaar na dato van beëindiging van behandeling/einde verblijf geldt.

Het is aan de zorgaanbieder om te bepalen of hij de cliënt kopieerkosten in rekening brengt. Als hij dat doet, mag hij niet meer in rekening brengen dan het maximum bepaald in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet Bescherming Persoonsgegevens van 13 juni 2001.

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

De regeling in lid 1 en 2 is gebaseerd op artikel 7:457 van het Burgerlijk Wetboek (Wgbo) en artikel 8 Wet Bescherming Persoonsgegevens.

**Lid 2** Hierin wordt aangegeven dat onder “derden” niet wordt verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en de vertegenwoordiger. Dit betekent dat de gegevens intern bij de zorgaanbieder niet alleen gebruikt mogen worden ten behoeve van de individuele zorg aan de betrokken cliënt, maar bijvoorbeeld ook voor intervisies, collegiale toetsing, opleiding en interne kwaliteitsbewaking en financiële administratie.

**Lid 3** De veronderstelde toestemming bij overlijden is gebaseerd op de jurisprudentie. Indien er geen sprake is van door de patiënt gegeven toestemming voor dossierinzage door een derde, kan het beroepsgeheim na overlijden slechts worden doorbroken als kan worden uitgegaan van veronderstelde toestemming van die patiënt of als de belangen van nabestaanden bij inzage zodanig zwaarwegend zijn dat zij in redelijkheid behoren te worden geplaatst boven het belang dat de geheimhoudingsplicht behoort te beschermen. Voorbeelden uit de jurisprudentie zijn gegevens die nodig zijn bij een levensverzekeringsuitkering of erfelijkheidsonderzoek. Daarentegen familieleden die bijvoorbeeld inzage willen, omdat zij ontferd zijn en willen aantonen dat de cliënt ten tijde van het opstellen van het testament wilsonbekwaam was, daarvan kan niet van de veronderstelde toestemming uit worden gegaan.

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

De regeling in lid 1 en 2 is gebaseerd op artikel 7:458 Burgerlijk Wetboek (Wgbo).

## **Artikel 18 Zorg**

**Lid 1** De normen waarnaar wordt verwezen in lid 1 zijn de normen verantwoorde zorg die onder andere door BTN, ActiZ, Inspectie Gezondheidszorg, diverse beroepsgroepen en patiënten-/cliëntenorganisaties zijn opgesteld.

**Lid 4** De Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) is onverkort van toepassing bij cliënten die onder deze wet vallen. Daarnaast is in 2008 een intentieverklaring getekend door onder andere ActiZ met als doel het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen terug te dringen en de Zweedse banden uit te bannen.

De zorgaanbieder zal dit mee moeten nemen in zijn beleid over vrijheidsbeperkende maatregelen.

## **Artikel 28 Verplichtingen van de cliënt**

**Lid 4** Een psychogeriatrische cliënt kan niet altijd worden gehouden aan gedragsregels. Bij de beoordeling van het gedrag zal de zorgaanbieder dan ook rekening moeten houden met de aandoening/psychische en lichamelijke gesteldheid van de cliënt.

**Lid 7** Hieronder wordt niet verstaan het betalen van de gemaakte kosten.

## **Artikel 29 Betaling**

Het gaat hier niet om de eigen bijdrage die het Centraal Administratiekantoor rechtstreeks bij de cliënt in rekening brengt.

**Lid 2** Het gaat hier om kosten van diensten die incidenteel/steeds opnieuw worden gemaakt. Maakt de dienst/afpraak onderdeel uit van een collectieve voorziening of abonnement, dan behoeven die kosten niet gerestitueerd te worden, omdat die kosten ook door de aanbieder al zijn gemaakt.

## **Artikel 30 Procedure aanvragen vervolgindicatie**

Algemene opmerking ten aanzien van de gehanteerde termijnen:

Het CIZ hanteert de termijn van indiening van 6 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit. Uit de praktijk is gebleken dat deze termijn soms niet wordt gehaald of dat de aanvraag niet volledig is ingediend en weer wordt teruggestuurd. Door een gesprek te arrangeren tussen de zorgaanbieder en de cliënt, 10 weken voor afloop van het indicatiebesluit, bewerkstelligt dit dat het indicatiebesluit op tijd wordt ingediend en geeft de cliënt ook ruimte na te denken wie het indicatiebesluit aanvraagt.

**Lid 2** De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van het gesprek over het aanvragen van de vervolgindicatie. Doordat dit verslag op schrift is gesteld kunnen de zorgaanbieder en de cliënt zich altijd achteraf hierop beroepen. Dit ook in verband met artikel 30 dat de mogelijkheid geeft om kosten in rekening te brengen bij de cliënt bij het niet (tijdig) of onvolledig indienen van de indicatie (conform lid 4) dan wel dat de gevolgen voor de zorgaanbieder zijn (conform lid 6).

Het spreekt voor zich dat deze procedure niet geldt in gevallen van crisisopvang van korte duur. Bijvoorbeeld in geval van opname voor enkele dagen, omdat de partner vanuit huis is opgenomen in het ziekenhuis. De indicatie zal dan ook van korte duur zijn en er komt geen vervolgindicatie.

## **Artikel 31 Tussentijdse vervolgindicatie**

**Lid 2** De bedenktijd van twee weken is van belang voor cliënten die eventueel maatregelen willen treffen om bijvoorbeeld, indien mogelijk, toch in de instelling te kunnen blijven door aanvullende hulp in te huren of juist besluiten naar een andere instelling te willen verhuizen.

## Artikel 34 Overlijden

**Lid 1** Onder noodzakelijke laatste zorg wordt het volgende verstaan. Het gereed maken van de overleden cliënt voor bezoek op de afdeling, het informeren van nabestaanden over de gang van zaken en het gelegenheid geven aan nabestaanden om afscheid te nemen van de overledene op de afdeling. Verder worden eventuele infuuslijnen, katheters en stoma verwijderd alsmede openingen en incisies gesloten. De bezittingen van de overledene worden overgedragen aan nabestaanden en een ontslagformulier wordt ingevuld. Op het lichaam van de overledene wordt identificatiemateriaal aangebracht en de overledene wordt gereed gemaakt voor verder transport. De overledene wordt overgebracht naar een daarvoor bestemde ruimte en afgedekt. Tot slot wordt het lichaam vrijgegeven.

**Lid 3** Koeling van de overledene nadat deze is opgebaard behoort niet tot de noodzakelijke laatste zorg. Indien de nabestaanden willen dat deze dienstverlening niet door een uitvaartondernemer maar door een zorginstelling wordt geleverd, kan een instelling de kosten hiervan aan de nabestaanden of, indien dat wordt gedekt door de polisvoorwaarden, aan de uitvaartverzekeraar in rekening brengen. (bron CVZ-circulaire 01/32 d.d. 22 augustus 2001, over Noodzakelijke laatste zorg bij overlijden in een AWBZ-instelling).

**Lid 4** De zogeheten regeling mutatedagen bestaande uit 13 dagen is een financiële regeling voor de zorgorganisatie die, in overleg met de cliënt, een invulling hieraan geeft. ActiZ en LOC zijn van mening dat bij de termijn van 7 dagen voor de nabestaanden en 6 dagen voor het opknappen van de woonruimte sprake is van een evenwichtige balans tussen financiën en cliëntgerichtheid. De zorgaanbieder kan in overleg met de nabestaanden van deze termijn afwijken afhankelijk van de individuele situatie.

## Artikel 36 Opzegging door de zorgaanbieder

**Lid 1 a sub 3e** Als de zorgaanbieder in een andere locatie wel de juiste zorg kan en mag leveren, kan dat een passend alternatief zijn. In andere gevallen zal de zorgaanbieder de cliënt in contact moeten brengen met het zorgkantoor en hem in de contacten met het zorgkantoor moeten begeleiden. Zorgaanbieder en zorgkantoor hebben tegenover de cliënt een gezamenlijke verantwoordelijkheid in dit opzicht. Voorkomen moet worden dat de cliënt van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

**Lid 1 f** Wat onder gewichtige redenen moet worden verstaan is afhankelijk van de omstandigheden.

Op grond van rechterlijke uitspraken blijkt dat opzegging wegens gewichtige redenen onder bijzondere omstandigheden toelaatbaar wordt geacht. Bij de vraag of er voldoende gewichtige redenen zijn, wordt rekening gehouden met de vraag of sprake is

van een ernstige mate van bedreiging en/of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt en/of de vertrouwensrelatie onherstelbaar heeft verstoord, dan wel een ernstige verstoring van de dagelijkse gang van zaken die de zorgverlening aan anderen in gevaar brengt. Zowel de handelwijze van de cliënt als die van diens partner/familie jegens de instelling kan van belang zijn.

Doorgaans zal, tenzij de situatie zeer acuut en ernstig is, opzegging van de zorgovereenkomst wegens gewichtige redenen niet zonder meer kunnen geschieden. Met name wordt ook gekeken naar de zorgvuldigheid van handelen door de zorgaanbieder. Gelet op de praktijk en de jurisprudentie zullen ten aanzien van deze zorgvuldigheid doorgaans de volgende vereisten gelden:

- 1) er dient meerdere malen op verandering van het gedrag gewezen te zijn en deze aanwijzingen dienen bij voorkeur in het zorgleefplan te worden opgenomen;
- 2) de cliënt (en/of de vertegenwoordiger /familie) moet worden gewezen op de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken inzake de verandering van het gedrag;
- 3) er moet sprake zijn van een redelijke opzeggingstermijn;
- 4) tot het daadwerkelijke moment van beëindiging van de zorgovereenkomst rust op de zorgaanbieder de plicht noodzakelijke medische behandelingen voort te zetten dan wel deze behandelingen door een ander te laten verrichten;
- 5) door de zorgaanbieder dient medewerking te worden verleend aan het zoeken naar alternatieven en de medische gegevens behoren zo spoedig mogelijk aan de nieuwe zorgaanbieder te worden overgedragen.

**Lid 1 g** De regeling mutatiedagen geldt niet voor ziekenhuisopname, indien de cliënt verblijft op een plaats toegelaten voor behandeling (verpleeghuisplaats). Let op: ook in een verzorgingshuis kan het voorkomen dat er sprake is van een plaats met een toelating voor behandeling. De zorgaanbieder krijgt op de dag van ziekenhuisopname van deze cliënt geen vergoeding voor de leegstand van het bed. Omdat het maatschappelijk niet verantwoord is om dit bed meteen door een andere cliënt te laten bezetten, is de termijn van 14 dagen aangehouden. Na die 14 dagen kan de zorgaanbieder dus de overeenkomst beëindigen conform lid 4.

### **Artikel 38 Klachtenregeling**

De klachtenregeling dient te zijn gebaseerd op de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector, en indien van toepassing, op de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen. Voor leden van ActiZ geldt dat de klachtenregeling van ActiZ en LOC van toepassing is.

### **Artikel 39 Toepasselijk recht en geschillenregeling**

De Geschillencommissie Zorginstellingen komt in de plaats van de Landelijke Beroepscommissie Klachten.