

## ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING ZORGATELIER ATELIER AVENTURIJN®



### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Zorgaanbieder: Zorgatelier Atelier Aventurijn®, gevestigd aan de Heipoldersstraat 10, 5591 KB in Heeze.
- 1.2. Zorgvrager: een natuurlijke persoon of diens wettelijke vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor van de zorgvrager.
- 1.4. Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager optreedt en de zorgvrager op zijn verzoek bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5. 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 zorgaanpakken.
- 1.6. Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.
- 1.7. Zorgplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.8. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
- 1.9. De overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan, waarbij de zorgaanbieder zich jegens zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten door ZIN of tegen betaling.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen zorgaanbieder en een zorgvrager, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens geschreven voor medewerkers van zorgaanbieder.
- 2.3 De toepasselijkheid van welke voorwaarden ook van derden worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

### Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1. Zorg- en dienstverlening worden van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.
- 3.2. Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.
- 3.3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4. In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5. Tenzij anders aangegeven maken deze voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

### Artikel 4 Beëindiging en opzegging

- 4.1. De individuele overeenkomst eindigt door:
  - a. het verstrijken van de looptijd;
  - b. het verlopen van de afgegeven indicatie;
  - c. het overlijden van de zorgvrager;
  - d. opzegging;
  - e. ontbinding door rechterlijke tussenkomst;
  - f. in het geval van surseance of faillissement van de zorgvrager of de zorgaanbieder.
  - g. langdurig en veelvuldig weigeren van werkzaamheden.
- 4.2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst schriftelijk 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 zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - c. als de zorgvrager het zorgproces belemmert;
  - d. de zorgvrager gedragingen vertoont tegen zorgaanbieder, diens medewerkers of cliënten, die voortzetting van de zorg-, en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
  - e. de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;
  - f. op het moment dat zorgverlener, als gevolg van een niet aan zorgaanbieder verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen zorg-, en dienstverlening en de zorgvrager deze ook niet voor eigen rekening neemt.
  - h. de zorgvrager of zijn wettelijke vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 5.2.
- 4.3. Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 4.2. sub d. naar zijn vermogen en op basis van een schriftelijk verzoek behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.
- 4.4. In de gevallen genoemd in 4.2. kan opzegging door zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- 4.5. De zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan zorgaanbieder onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

### Artikel 5 Indicatie

- 5.1. Zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldige indicatie te beschikken.
- 5.2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat zorgaanbieder geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, dan vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.
- 5.3. Zorgvrager / vertegenwoordiger heeft de eigen verantwoordelijkheid de looptijd van het indicatiebesluit te bewaken, zorgaanbieder zal tijdig in overleg met de zorgvrager/verantwoordelijke gaan over eventuele voorzetting van de zorgverlening na afloop van het geldende indicatiebesluit.
- 5.4. Indien de looptijd van het indicatiebesluit is verstreken en het indicatiebesluit niet is vervangen door een nieuw indicatiebesluit kan uitsluitend de zorg worden voortgezet indien de financiering van de zorgverlening geregeld is.

### Artikel 6 Zorg- en dienstverlening

- 6.1. Zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening in overeenstemming met de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap. Deze worden gecontroleerd op basis van protocollen.
- 6.2. In het geval bij de zorg- en dienstverlening gedrag- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze voorwaarden.

### Artikel 7 Informatie

- 7.1. Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening.
- 7.2. Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert zorgaanbieder dit, voor zover dit niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen.
- 7.3. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt zorgaanbieder daarnaast informatie over de klachtenregeling conform artikel 11, de huisregels en protocollen en overig beleid van de zorgaanbieder.
- 7.4 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van zorgvrager en/of diens vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1.3 van deze voorwaarden. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij/zij met in achtneming van diens beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.

### Artikel 8 Zorgplan en toestemming

- 8.1. De afspraken over de uitvoering van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten zorgplan. Het zorgplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 8.2. Het zorgplan komt in overleg met 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.

- 8.3. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 8.4. 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 zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.
- 8.5. In geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 8.1. omschreven uitwerking in een zorgplan.

#### **Artikel 9 Verplichtingen van de zorgvrager**

- 9.1. Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking stellen.
- 9.2. 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.
- 9.3. Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

#### **Artikel 10 Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 10.1. Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening registreert de zorgaanbieder (persoons) gegevens van de zorgvrager en wordt een dossier aangelegd. Het zorgplan maakt deel uit van dit dossier.
- 10.2. Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert de zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 10.3. De zorgvrager heeft recht op inzage in zijn gegevens, evenals het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens. Zorgvrager dient daartoe een schriftelijk verzoek bij zorgaanbieder in te dienen.
- 10.4. Voor inzage of verstrekking van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de zorgvrager nodig.
- 10.5. Bij ZIN verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

#### **Artikel 11 Klachten**

- 11.1. De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken. 11.2. Zie klachtenregeling op de website [www.atelieraventurijn.nl](http://www.atelieraventurijn.nl) onder 'Praktijkinfo'.

#### **Artikel 12 Aansprakelijkheid**

- 12.1. De zorgvrager is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 12.2. De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voor zover deze aansprakelijk door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. Bij zorgovereenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door de zorgaanbieder te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 12.3. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 12.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.
- 12.4. Het bepaalde in artikel 12.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 12.5. De zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten waarin schade of verlies van zorgaanbieder is gedekt.

#### **Artikel 13 Betalingen, eigen bijdrage**

- 13.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van PGB declareert de zorgaanbieder de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de zorgvrager.
- 13.2 Zorgvrager en/of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens belangenbehartiger zijn verplicht de declaratie van de zorgaanbieder terstond door te zenden aan de budgetverstrekker.
- 13.3 Indien en voor zover sprake is van een eigen bijdrage van de zorgvrager dient de zorgvrager die eigen bijdrage binnen 14 dagen na factuurdatum aan zorgaanbieder op de door zorgaanbieder aangegeven wijze betaalbaar te stellen.
- 13.4 Indien binnen de termijn van 30 dagen de factuur niet is voldaan, is de zorgvrager zonder verdere ingebreke stelling en automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijk rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan zorgaanbieder.
- 13.5 Indien en voor zover het factuurbedrag van de zorgaanbieder betrekking heeft op een eigen bijdrage van de zorgvrager is art 13.4 eveneens van toepassing met dien verstande dat de termijn van betaling dan 14 dagen is.
- 13.6 Zorgaanbieder kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht.
- 13.7 Zorgaanbieder kan een borgstelling verlangen alvorens te starten met de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- 13.8 Zorgaanbieder is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn in rekening te brengen.

#### **Artikel 14 (Buiten)gerechtelijke incasso**

- 14.1 Is de zorgvrager in gebreke of verzuimt met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening of buiten rechte voor rekening van de zorgvrager.
- 14.2 Onder redelijke kosten worden verstaan de tarieven overeenkomstig het rapport voor-werk II van de Nederlandse vereniging voor rechtspraak (vindplaats: [www.verenigingvoorderechtspraak.nl](http://www.verenigingvoorderechtspraak.nl) onder publicaties)

#### **Artikel 15 Auteursrecht**

- 15.1. Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij de zorgaanbieder. De mede met advisering verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 15.2. 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 er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.
- 15.3. De zorgaanbieder publiceert over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van de zorgvrager.

#### **Artikel 16 Toepasselijk recht**

- 16.1. Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, evenals deze voorwaarden, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 16.2. Geschillen naar aanleiding van deze voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder statutair is gevestigd.
- 16.3. De zorgaanbieder en de zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2. geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. De zorgaanbieder en de zorgvrager stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.
- 16.4. In afwijking van het gestelde in artikel 16.2. kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator.

#### **Artikel 17 Wijzigingen**

- 17.1. Deze 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 de zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 17.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

#### **Artikel 18 Slot**

- 18.1. Deze voorwaarden treden in werking op 1 mei 2019.
- 18.2. Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING ATELIER AVENTURIJN®"