

Artikel 1 Begripsbepalingen

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

1.1 Zorgaanbieder: de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) te leveren.

Hierna te noemen Zorggroep Oranje.

1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Zorggroep Oranje ontvangt of zal ontvangen al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger.

1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt; zijnde de ouder(s) of voogd(en) in het geval van een minderjarige cliënt; de curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.

1.4 Schriftelijk gemachtigde: de door de meerderjarige cliënt aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

1.5 Belangenbehartiger: de echtgenoot, de geregistreerd partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zuster in het geval van een meerderjarige cliënt, zoals genoemd in artikel 7:465 lid 3 BW (de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).

1.6 Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor Wlz zorg.

1.7 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg aan en ondersteuning van een cliënt in het kader van of verband houdend met, een aanspraak op grond van de Wlz.

1.8 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.

1.9 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt en de leveringsbeschikking.

1.10 Jaarlijkse ontmoeting: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van cliënt over de inrichting van zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.

1.11 Ondersteuningsplan: het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de jaarlijkse ontmoeting schriftelijk zijn vastgelegd.

1.12 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Zorggroep Oranje volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende Wlz-zorg.

1.13 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van cliënt over de gewenste leveringsvorm.

1.14 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Zorggroep Oranje en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Zorggroep Oranje zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.

1.15 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Zorggroep Oranje zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.

Doc.nr. :	Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22
		Aantal pagina's: 1/10

Algemene voorwaarden Wlz 2021

1.16 Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

1.17 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de jaarlijkse ontmoeting.

1.18 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.

1.19 Volledig pakket thuis (VPT): variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis dezelfde zorg krijgt als die hij anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

1.20 Modulair pakket thuis (MPT): variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die hij anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz, tussen de cliënt en Zorggroep Oranje.

2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.

2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3 Overeenkomst

3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Zorggroep Oranje en de cliënt en het bereiken van overeenstemming over het zorgarrangement.

3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst, inclusief zorgarrangement en ondersteuningsplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Zorggroep Oranje en cliënt.

3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.

3.4 In de overeenkomst leggen Zorggroep Oranje en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.

3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo

Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 5 Beëindiging en opzegging

5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:

- a) Het verstrijken van de looptijd;
- b) Het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
- c) Het overlijden van de cliënt;
- d) Een door Zorggroep Oranje geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van Zorggroep Oranje;
- e) Opzegging;
- f) Ontbinding;

Doc.nr. :		Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22	Aantal pagina's: 2/10

Algemene voorwaarden Wlz 2021

- g) Een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;

5.2 Zorggroep Oranje kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:

- a) De cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
- b) De cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
- c) De cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Zorggroep Oranje die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
- d) De omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Zorggroep Oranje en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
- e) Op het moment dat Zorggroep Oranje geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
- f) De cliënt als gevolg van een rechtelijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Zorggroep Oranje en/of een andere zorgaanbieder en de cliënt en Zorggroep Oranje geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
- g) In geval Zorggroep Oranje surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

5.3 Zorggroep Oranje zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

5.4 In de gevallen genoemd in 5.2 kan opzegging door Zorggroep Oranje tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.2 sub e en g genoemde gevallen.

5.5 Indien Zorggroep Oranje deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

5.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

5.7 Zorggroep Oranje en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:

- a. De cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Zorggroep Oranje;
- b. Zorggroep Oranje geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;

Doc.nr. :		Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22	Aantal pagina's: 3/10

Algemene voorwaarden Wlz 2021

- c. Om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.

5.8 De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

Artikel 6 Indicatie

6.1 De cliënt die ZIN ontvangt, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.

6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Zorggroep Oranje van mening is dat zij geen goede zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel zijn schriftelijk gemachtigde op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Zorggroep Oranje binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

Artikel 7 Zorg- en dienstverlening

Zorggroep Oranje biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorg- en dienstverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

Artikel 8 Ruimtelijke privacy

8.1 Zorggroep Oranje draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorg(verlening) niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.

8.2 Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

8.3 Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.

Artikel 9 Informatie

9.1 Zorggroep Oranje geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Zorggroep Oranje geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.

9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.

9.3 Zorggroep Oranje geeft de informatie, zoals genoemd is 9.1 alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Zorggroep Oranje de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger. Voordat Zorggroep Oranje overgaat tot het onthouden van informatie raadpleegt zij een andere terzake deskundige hulpverlener.

Doc.nr. :		Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22	Aantal pagina's: 4/10

Algemene voorwaarden Wlz 2021

9.4 Als de cliënt geen zorginhoudelijke informatie wil ontvangen respecteert Zorggroep Oranje dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

9.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Zorggroep Oranje daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig voor de cliënt relevant beleid van Zorggroep Oranje.

9.6 De cliënt is verplicht Zorggroep Oranje meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

Artikel 10 Jaarlijkse ontmoeting, ondersteuningsplan en toestemming

10.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement, alsmede de afspraken uit de jaarlijkse ontmoeting, worden neergelegd in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverlening gemaakt.

10.2 Voorafgaand aan de jaarlijkse ontmoeting kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger (wettelijke vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger) aan Zorggroep Oranje de wensen en behoeften van de cliënt overhandigen. Zorggroep Oranje stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger persoonlijke wensen en behoeften heeft overhandigd, dan betreft Zorggroep Oranje deze bij het opstellen van het ondersteuningsplan.

10.3 Indien cliënt niet aan een jaarlijkse ontmoeting wenst deel te nemen, wordt het ondersteuningsplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van cliënt.

10.4 Het ondersteuningsplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het ondersteuningsplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het ondersteuningsplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.

10.5 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan is – behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is – uitdrukkelijk toestemming van cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

10.6 De inhoud van het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd. Deze evaluatie vindt minimaal 1x per jaar plaats waarbij de mogelijkheid geboden wordt om dit 2x per jaar te doen. Voor minderjarigen is het uitgangspunt dat dit standaard 2x per jaar plaats vindt. In het ondersteuningsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.

10.7 Indien Zorggroep Oranje het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorg- en dienstverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt Zorggroep Oranje hier voorafgaand over met de cliënt.

10.8 De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het ondersteuningsplan. Ook kan de cliënt op verzoek zijn persoonlijk netwerk betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het ondersteuningsplan.

10.9 Een afschrift van het ondersteuningsplan wordt door Zorggroep Oranje terstond aan cliënt of aan zijn wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger verstrekt.

Doc.nr. :		Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22	Aantal pagina's: 5/10

Algemene voorwaarden Wlz 2021

Artikel 11 Verplichtingen van de cliënt

11.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

11.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Zorggroep Oranje in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

11.3 Cliënt is verplicht Zorggroep Oranje meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

11.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens. Indien dit niet zo blijkt te zijn, kan Zorggroep Oranje de overeenkomst opzeggen.

Artikel 12 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

12.1 Zorggroep Oranje richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor de cliënt. Zorggroep Oranje houdt in het dossier aantekeningen bij van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening.

12.2 Zorggroep Oranje hanteert een privacyreglement waarin de rechten van de cliënt en de plichten van Zorggroep Oranje zijn beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.

12.3 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.

12.4 Het dossier is eigendom van Zorggroep Oranje.

12.5 Zorggroep Oranje draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

12.6 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

12.7 Aan de wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

12.8 Zorggroep Oranje bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Zorggroep Oranje zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Zorggroep Oranje de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de cliënt heeft ontvangen, geeft zij deze aan de cliënt terug.

12.9 Zorggroep Oranje vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier zonder onredelijke vertraging na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

12.10 Zorggroep Oranje verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Een eerste verstrekking van het afschrift is kosteloos. Voor de daaropvolgende afschriften mag Zorggroep Oranje een redelijke vergoeding vragen.

12.11 Bij ZIN verleent Zorggroep Oranje medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor

Doc.nr. :		Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22	Aantal pagina's: 6/10

Algemene voorwaarden Wlz 2021

waaronder de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante privacywetgeving.

12.12 Zorggroep Oranje handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

12.13 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Zorggroep Oranje met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorg-ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering. Zorggroep Oranje gaat bij de verwerking van de gegevens zorgvuldig te werk en neemt daarbij relevante privacyregelgeving zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de WGBO in acht.

Artikel 13 Klachten en geschillen

13.1 Zorggroep Oranje heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld.

13.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling van Zorggroep Oranje.

13.3 Zorggroep Oranje is volgens de Wkkgz bij een Geschilleninstantie aangesloten. Zorggroep Oranje is aangesloten bij Stichting Zorggeskil.

13.4 Indien cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz-geschil aanhangig maken bij de Stichting Zorggeskil.

13.5 Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van €25.000,-- te boven gaan, worden niet behandeld door de Stichting Zorggeskil.

13.6 Geschillen moeten binnen 12 maanden na de datum waarop cliënt de klacht bij Zorggroep Oranje heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de Stichting Zorggeskil.

13.7 Cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien cliënt heeft gekozen voor de Stichting Zorggeskil, is cliënt aan die keuze gebonden.

13.8 Zorggroep Oranje kan met instemming van cliënt ook een geschil voorleggen aan de Stichting Zorggeskil.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 Cliënt is gehouden Zorggroep Oranje in de gelegenheid te stellen een door Zorggroep Oranje tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Zorggroep Oranje te herstellen.

14.2 De aansprakelijkheid van Zorggroep Oranje is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Zorggroep Oranje gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

14.3 Het bepaalde in artikel 14.2 is mede van toepassing op de door Zorggroep Oranje ingeschakelde derden.

14.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Zorggroep Oranje.

Doc.nr. :		Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22	Aantal pagina's: 7/10

Algemene voorwaarden Wlz 2021

14.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Zorggroep Oranje zoals bepaald in artikel 14.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).

14.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.

14.7 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Artikel 15 Betalingen, eigen bijdrage

15.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert de Zorggroep Oranje de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Zorggroep Oranje op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.

15.2 Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Zorggroep Oranje uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.

15.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, declareert Zorggroep Oranje de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan cliënt.

15.4 Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. Zorggroep Oranje informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage.

15.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 16 Arbeidsomstandigheden

In het geval Zorggroep Oranje zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 17 Intellectuele eigendomsrechten

17.1 Met betrekking tot de door of namens Zorggroep Oranje uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Zorggroep Oranje. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Zorggroep Oranje zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.

17.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Zorggroep Oranje uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Zorggroep Oranje, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Zorggroep Oranje of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

17.3 Indien de cliënt binnen de instelling van Zorggroep Oranje en/of met gebruikmaking van de middelen van Zorggroep Oranje een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Zorggroep Oranje. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Zorggroep Oranje. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijke gemachtigde na een tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in het artikel beoogde overdracht te realiseren.

Artikel 18 Vertegenwoordiging

Doc.nr. :	Titel document : Algemene voorwaarden Wlz		Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22	Aantal pagina's: 8/10

Algemene voorwaarden Wlz 2021

18.1 Indien Zorggroep Oranje, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.

18.2 Zorggroep Oranje komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 18.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Zorggroep Oranje zoals genoemd in artikel 7.

18.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 20.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

18.4 Zorggroep Oranje kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 18.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

18.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 18.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 19 Toepasselijk recht

19.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.

19.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn die aan de rechter worden voorgelegd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Zorggroep Oranje is gevestigd.

Artikel 20 Annulering

20.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden door de cliënt worden geannuleerd. Zorggroep Oranje zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

20.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Zorggroep Oranje de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 21 Wijzigingen

21.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Zorggroep Oranje worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

21.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 22 Slotbepalingen

22.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 februari 2021.

Doc.nr. :	Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22
		Aantal pagina's: 9/10



Algemene voorwaarden Wlz 2021

24.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als:
'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Stichting Zorggroep Oranje'.

Doc.nr. :	Titel document : Algemene voorwaarden Wlz	Document eigenaar: Bestuurder
Status : Vastgesteld	Versie: 1.0	Revisiedatum: 01-02-22
		Aantal pagina's: 10/10