



Algemene Voorwaarden

Paragraaf 1	Begripsomschrijving
Cliënt	Diegene die op grond van het indicatiebesluit recht heeft op gefinancierde zorg.
Vertegenwoordiger cliënt	Diegene die optreedt namens de cliënt, omdat de cliënt minderjarig is of wanneer de cliënt niet in staat is tot waardering van haar/zijn belangen en die daartoe vanuit ouderlijke macht is gemachtigd in overeenstemming met artikel twee van paragraaf 3 van deze algemene voorwaarden.
Voogd	De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van verzorging, begeleiding en verpleging behartigt.
Curator	De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van verzorging, begeleiding, verpleging en financiën behartigt.
Bewindvoerder	De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van de financiën behartigt.
Orthopedagoog	Een orthopedagoog houdt zich bezig met de behandeling van kinderen en jongeren die in het dagelijks leven in hun ontwikkeling geremd worden door bijvoorbeeld psychische problemen of stoornissen, geestelijke beperkingen of leerstoornissen. Een orthopedagoog heeft een academische opleiding pedagogiek gevolgd, met als specialisatie orthopedagogiek.
Zorgaanbieder	Gezinshuisboerderij de HeijmenEs, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61466913.
Indicatiebesluit	Het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur de cliënt in aanmerking komt voor een zorgarrangement.
Zorgzwaartepakket (ZZP)	Een arrangement van soorten zorg, waarvan de grondslag, de duur en de omvang zijn vastgelegd in het indicatiebesluit.
Zorgarrangement	Een combinatie van producten en diensten, gebaseerd op het indicatiebesluit, waarvan de inhoud en de samenstelling afhankelijk is van de vraag van de cliënt en waarvan de behoefte in overleg met de cliënt is vastgesteld.
Zorgovereenkomst	De schriftelijke overeenkomst waarbij de HeijmenEs zich tegenover de cliënt verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten en de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt.
Afsprakenoverzicht	Het document waarin periodiek de afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin de zorgaanbieder in overeenstemming met de cliënt zorg verleent, op basis van het zorgarrangement.
Persoonsgebonden budget (PGB)	Een budget gebaseerd op de door het indicatiebesluit afgeleide kostenvergoeding dat aan de cliënt wordt toegekend, waarmee de cliënt de aan hem of haar te verlenen zorg in kan kopen.
AVG	De Algemene verordening gegevensbescherming, Europese regelgeving die de verwerking van persoonsgegevens regelt.



Paragraaf 2	Toepasselijkheid en wijzigingen
Artikel 1	Toepasselijkheid
1.	Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de zorgovereenkomst en alle overige overeenkomsten zoals afgesloten tussen cliënt en zorgaanbieder.
2.	Indien de afspraken in de zorgovereenkomst afwijken van deze algemene voorwaarden, gaan de afspraken in de zorgovereenkomst voor op de algemene voorwaarden.
3.	Afwijkingen van deze algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.
4.	Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden of in de bijbehorende zorgovereenkomst nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden en de zorgovereenkomst volledig van toepassing.
5.	Deze algemene voorwaarden kunnen door zorgaanbieder worden gewijzigd. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. Een wijziging van deze algemene voorwaarden die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier in werking treedt. Over zo'n wijziging kan zorgaanbieder cliënt ook achteraf informeren. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande zorgovereenkomsten.

Paragraaf 3	Zorgverlening
Artikel 1	Zorgarrangement en aanvullende services
1.	De zorgaanbieder levert aan de cliënt zorg op basis van het geïndiceerde ZZP, het overeengekomen zorgarrangement. In het zorgdossier worden de zorgproducten, de hoeveelheid uren per product en de verdeling van het aantal uur per week vastgelegd aan de hand van de indicatie.
2.	De zorgaanbieder biedt verantwoorde zorg die voldoet aan de door de zorgaanbieder vastgestelde kwaliteitseisen.
3.	Het zorgplan wordt bij gewijzigde zorg- en ondersteuningsvragen gewijzigd, maar ook regelmatig en tenminste een keer per zes maanden geëvalueerd en kan op basis van deze evaluatie ook worden gewijzigd. Bij een nieuwe indicatie vindt altijd een evaluatie van het zorgplan plaats.
4.	Het zorgplan wordt vastgelegd in Samen1Plan. De vertegenwoordiger van cliënt is hiervan de beheerder.
5.	Onderling kan worden overeengekomen dat er een andere passende organisatorische en technische maatregel wordt getroffen voor het veilig uitwisselen van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.
6.	Indien cliënt onder behandeling is bij een kwalificeerde en betrouwbare behandelaar heeft HeijmenEs toestemming contact op te nemen met deze behandelaar indien de situatie dit vereist.
Artikel 2	Vertegenwoordiging
1.	De ouderlijke macht vertegenwoordigt de cliënt indien hij/ zij minderjarig is.



Algemene voorwaarden HeijmenEs

2.	Wanneer de cliënt meerderjarig is, machtigt de cliënt binnen een maand na het aangaan van de zorgovereenkomst, een persoon om hem of haar te vertegenwoordigen in situaties waar hij-/ of zichzelf niet of onvoldoende in staat zal zijn belangen van materiële of immateriële aard te behartigen.
3.	Het eerste en tweede lid is niet van toepassing, wanneer een wettelijk vertegenwoordiger deze taken waarneemt.
Artikel 3	Informatie
1.	De zorgaanbieder informeert de cliënt regelmatig, doch minimaal twee keer per jaar, over zowel de algemene gang van zaken als de zorgverlening. Zorgaanbieder en cliënt tekenen voor de bespreking en de daaruit voortvloeiende aanpassingen. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.
2.	De cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequaat plan en verstrekt hiertoe de benodigde informatie.
3.	De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgovereenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op gewenste wijze ter beschikking te stellen. De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en rechtmatigheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken, ook indien deze van derden afkomstig zijn, tenzij uit de aard van de werkzaamheden anders voortvloeit. De cliënt is verplicht zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.
Artikel 4	Toestemming in bijzondere situaties
1.	In een noodsituatie kan een handeling zonder toestemming van de cliënt worden verricht, indien: <ul style="list-style-type: none"> • Deze niet in staat is toestemming tijding te verlenen; • Evenmin de toestemming van zijn of haar vertegenwoordiger kan worden verkregen; • Onmiddellijk tot deze handeling moet worden overgegaan om kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt of andere cliënten te voorkomen.
Artikel 5	Inzage, bewaren en vernietigen gegevens
1.	Om de zorgverlening zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, verwerkt de zorgaanbieder persoonsgegevens. De zorgaanbieder is daarbij gehouden aan de AVG. Zorgaanbieder heeft afspraken omtrent inzage persoonsgegevens opgenomen in het privacyreglement, welke te downloaden is via de website www.heijmenes.nl . Cliënt en zorgaanbieder verklaren hiervan op de hoogte te zijn en hier mee in te stemmen.

Paragraaf 4	Aanvullende bepalingen
Artikel 1	Kosten
1.	De gemeente en zorgaanbieder zijn onderling tot overeenstemming gekomen over een kostprijs die staat opgenomen in het zorgarrangement. PGB: Cliënt verklaart in te stemmen met de kostprijs en deze te voldoen.
2.	PGB: De vergoeding dient te worden voldaan 10 dagen na de facturering. Wanneer de factuur niet tijdig wordt voldaan, wordt deze automatisch verhoogd met de wettelijke rente.
3.	PGB: Blijft de cliënt ondanks herinneringen en/of aanmaningen in gebreke of



Algemene voorwaarden HeijmenEs

	verzuim met het voldoen van de factuur, dan worden tevens alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening van de factuur, in of buiten rechte, voor rekening van de cliënt.
4.	Bij “now show” worden de gemaakte kosten rechtstreeks gevorderd bij de cliënt.
Artikel 2	Aansprakelijkheid
1.	De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de zorgaanbieder in uitvoering van de zorgovereenkomst
2.	De cliënt is aansprakelijk voor schade die cliënt, bewoners of de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt in de uitvoering van de zorgovereenkomst.
3.	Cliënt en zorgaanbieder zijn gehouden aan huisregels. Deze zijn opgesteld en maken deel uit van de zorgovereenkomst. Cliënt en zorgaanbieder verklaren op de hoogte te zijn van deze huisregels.
Artikel 3	Klachten en geschillen
1.	Klachten over de uitvoering van de zorgovereenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig het klachtenreglement van de zorgaanbieder.
2.	Wanneer de klacht over zorg niet naar tevredenheid van de cliënt wordt afgehandeld, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg, op de wijze zoals is beschreven in het klachtenreglement.
3.	De cliënt en de zorgaanbieder kunnen het geschil over de uitvoering van de zorgovereenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.
Artikel 4	<u>Aanvulling en/of wijziging zorgovereenkomst</u>
1.	De zorgovereenkomst kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de cliënt of op initiatief van de zorgaanbieder. Een aanvulling of wijziging is alleen mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen cliënt en zorgaanbieder. Overeengekomen aanvullingen/wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan de zorgovereenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door beide partijen.
2.	Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is de zorgaanbieder — in afwijking van het bepaalde in lid 1 — gerechtigd eenzijdig de zorgovereenkomst dienovereenkomstig te wijzigen. De zorgaanbieder informeert de cliënt zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan de zorgovereenkomst te hechten bijlage
3.	Overige wijzigingen in (huis)reglementen, protocollen en/ of beleid kunnen zonder overeenstemming met de cliënt worden doorgevoerd en treden in werking uiterlijk 30 dagen na de dag waarop de zorgvrager hierover is geïnformeerd, tenzij cliënt binnen die termijn de zorgovereenkomst(en) met zorgaanbieder schriftelijk opzegt.
Artikel 5	Nieuwe indicatie
	Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de zorgaanspraak, zoals die in het indicatiebesluit is aangegeven, dan zal de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder een nieuwe indicatie aanvragen bij het indicatieorgaan. Dit gebeurt binnen zeven dagen na het voornoemde verzoek van de zorgaanbieder.



Algemene voorwaarden HeijmenEs

Artikel 6	Beëindiging zorgovereenkomst; opzegging
1.	De zorgovereenkomst wordt beëindigd: <ol style="list-style-type: none">bij vertrek van de cliënt;bij wederzijds goedvinden;na opzegging van de zorgovereenkomst door de cliënt en of de zorgaanbieder;door het verlopen van de duur van de afgegeven indicatie;door het overlijden van de cliënt;in het geval van surseance van betaling of faillissement van de zorgaanbieder.
2.	De zorgaanbieder kan, indien naar zijn oordeel noodzakelijk, de zorgovereenkomst opzeggen onder één van de volgende omstandigheden: <ol style="list-style-type: none">Indien de cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft nagelaten binnen zeven dagen na het gemotiveerde verzoek van de zorgaanbieder een nieuwe indicatie aan te vragen, en de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet binnen zeven dagen na herhaald verzoek van de zorgaanbieder een nieuwe indicatie heeft aangevraagd.Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt (afwijken) dat van de zorgaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in artikel 1 van paragraaf 3.Om overige gewichtige redenen, waaronder en met name redenen die verband houden met de veiligheid (zie hiervoor het huishoudelijk reglement) en het niet nakomen van (financiële) verplichtingen uit de zorgovereenkomst.
3.	Indien wordt opgezegd op grond van het tweede lid zal de zorgaanbieder slechts dan overgaan tot opzegging nadat hij de gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt met de cliënt besproken heeft en tevens naar een alternatief is gezocht.
4.	Cliënt kan de zorgovereenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, welke ingaat op de datum van opzegging.
Artikel 7	Informatie over de instelling
1.	Bij het aangaan van de zorgovereenkomst verstrekt de zorgaanbieder schriftelijke informatie betreffende: <ul style="list-style-type: none">HuisregelsKlachtenregelingPortfolioPrivacyreglementVertrouwenspersoonEn andere voor de cliënt relevante onderwerpen. Zorgaanbieder kan ook verwijzen naar de website www.heijmenes.nl als bedoelde informatie daar beschikbaar is.