

Algemene Voorwaarden Zorggroep de Stellingwerven

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Zorggroep de Stellingwerven, hierna te noemen "ZDS".

Artikel 1: Definities

ZDS

Zorggroep de Stellingwerven B.V. zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noord Nederland onder KvKnummer 54768624.

Bestuurder / directeur van ZDS is mw. M Osinga.

ZDS is WTZi geregistreerd met AGB-code 73730242

Dan wel

Zorggroep de Stellingwerven wonen B.V. zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noord Nederland onder KvKnummer 58814302

Bestuurder / directeur van ZDS is mw. M Osinga.

ZDS is WTZi geregistreerd met AGB-code 30301701 en 30301702

Cliënt

De persoon die zorg nodig heeft en aan wie ZDS zorg verleent. De cliënt is de zorgvrager, tenzij deze minderjarig is, dan is de vertegenwoordiger van de cliënt de zorgvrager.

Budgethouder

De persoon aan wie een budget is toegewezen, dat wordt aangewend om ZDS te betalen voor de gevraagde zorg. Het betreffende budget wordt bijvoorbeeld in een PGB-Situatie toegekend aan de cliënt die daarmee dan ook de budgethouder is. Indien de cliënt minderjarig is, zal er meestal sprake zijn van een vertegenwoordiger, die tevens feitelijk het budget beheert, terwijl de cliënt formeel budgethouder blijft.

Vertegenwoordiger

De contactpersoon die namens de cliënt contacten onderhoudt met ZDS en die feitelijk het budget beheert. Indien de cliënt minderjarig is, zal de vertegenwoordiger meestal zijn ouder of verzorger zijn.

Zorgovereenkomst

Een overeenkomst van opdracht tot het verlenen van zorg aan de cliënt, afgesloten tussen de zorgvrager en ZDS.

SVB

De Sociale Verzekeringsbank (website www.svb.nl/pgb)

PGB

Persoons Gebonden Budget: een budgethouder die de beschikking heeft over een PGB kan het budget aanwenden om ZDS in te huren (rechtstreeks of via een vertegenwoordiger). Het hebben van een PGB is geen voorwaarde om ZDS in te huren.

ZIN

Zorg in natura, hierbij contracteert de gemeente of het zorgkantoor ZDS en de administratie daar omheen.

Budgetverlener

De partij die het PGB ter beschikking stelt aan de Budgethouder. Dit is bijvoorbeeld het zorgkantoor of de gemeente.

Begeleiding

Het betreft hier diensten op het gebied van persoonlijke hulpverlening. Hiermee wordt onder meer de begeleiding bedoeld zoals gedefinieerd in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 1.1.1. Hierin staat begeleiding beschreven als: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat zij/hij zo lang mogelijk in haar/zijn eigen leefomgeving kan blijven.

Externe hulpverleners

Individueel/organisaties die ook zorg leveren aan de cliënt maar niet vallen onder de organisatie van ZDS.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Binnen de AVG is de privacywetgeving (binnen geheel Europa) vastgelegd.

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten afgesloten tussen ZDS en de zorgvrager.
- 2.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken door middel van een door ZDS en de zorgvrager ondertekende schriftelijke verklaring.
- 2.3 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3: Zorgovereenkomst

- 3.1 Door middel van een zorgovereenkomst geeft de zorgvrager aan ZDS de opdracht tot het verlenen van zorg aan de cliënt.
- 3.2 De zorgovereenkomst wordt vóór aanvang van de werkzaamheden door ZDS opgesteld en ondertekend door de zorgvrager en ZDS.
- 3.3 De Algemene Voorwaarden worden verstrekt bij de zorgovereenkomst. Door ondertekening van de Zorgovereenkomst accepteert de zorgvrager de Algemene Voorwaarden van ZDS.
- 3.4 Indien sprake is van een PGB-situatie, wordt de zorgovereenkomst gebaseerd op het sjabloon 'SVB Zorgovereenkomst met zorginstelling', zoals beschikbaar gesteld door het Servicecentrum PGB van de SVB.
- 3.5 Indien geen sprake is van een PGB-situatie, is de zorgovereenkomst gebaseerd op hetzelfde sjabloon, maar dan zijn de aspecten in die overeenkomst die gerelateerd zijn aan de SVB en Servicecentrum PGB niet van toepassing.
- 3.6 Het tarief voor de te leveren dienstverlening staat vermeld in de zorgovereenkomst.
- 3.7 De zorgvrager dient ZDS direct te informeren indien zich omstandigheden voordoen die voor de uitvoering van de zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.
- 3.8 Door ondertekening van de zorgovereenkomst geeft de zorgvrager aan ZDS toestemming om zorg te verlenen aan de cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die ZDS nodig acht voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.
- 3.9 ZDS is op basis van de zorgovereenkomst verplicht op bekwame en zorgvuldige wijze zorg aan de cliënt te verlenen.
- 3.10 De zorgvrager is op basis van de zorgovereenkomst verplicht alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs vereist mag worden voor een goede uitvoering van de zorgovereenkomst door ZDS.
- 3.11 Indien de zorgvraag van de cliënt of de zorgvrager tijdens de uitvoering van de overeenkomst wijzigt, kan de zorgovereenkomst in onderling overleg tussen de zorgvrager en ZDS worden aangepast.

- 3.12 Beëindiging van de Zorgovereenkomst vindt plaats op de wijze zoals beschreven in artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden.
- 3.13 De cliënt/zorgvrager heeft het recht een schriftelijk verzoek bij ZDS in te dienen om vernietiging van het dossier, de rapporten en rapportages aan te vragen.

Artikel 4: Financieel

- 4.1 Betaling van de werkzaamheden op basis van de zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en overeenkomsten vindt plaats door middel van een maandelijkse vaste betaling of facturering door ZDS aan de zorgvrager.
- 4.2 De zorgvrager is hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de nota's.
- 4.3 Indien sprake is van een PGB-situatie, is de zorgvrager er verantwoordelijk voor dat gedurende de gehele looptijd van de zorgovereenkomst voldoende budget beschikbaar is voor de maandelijkse vaste betaling en/of de nota's van ZDS. ZDS kan waar nodig assisteren bij de aanvraag, verlenging of wijziging van het PGB.
- 4.4 Indien geen sprake is van een PGB-situatie, garandeert de zorgvrager in staat te zijn om gedurende de gehele looptijd van de zorgovereenkomst de nota's van ZDS te kunnen voldoen.
- 4.5 Indien sprake is van een PGB-situatie is de zorgvrager verplicht er voor te zorgen dat de SVB het door de gemeente of Zorgkantoor overeengekomen bedrag aan ZDS betaalt.
- 4.6 Indien sprake is van een PGB-situatie zonder vaste betaling, is de zorgvrager verplicht na ontvangst van een nota van ZDS via de website van de SVB (www.SVB.nl/pgb) een urenverklaring in te vullen en wel op een zodanige manier dat de SVB in staat is de betreffende benodigde financiële transacties uit te voeren in opdracht van de zorgvrager en ten gunste van ZDS.
- 4.7 Indien geen sprake is van een PGB-Situatie, is de zorgvrager verplicht de nota aan ZDS te betalen binnen de betalingstermijn die op de nota staat aangegeven.
- 4.8 Indien de zorgvrager een afspraak tot zorgverlening door ZDS minder dan 24 uur voorafgaand aan deze afspraak annuleert, worden de vooraf afgesproken zorguren geacht te zijn verleend door ZDS en zullen deze uren door ZDS bij de zorgvrager in rekening worden gebracht.

Artikel 5: Verantwoording

Indien sprake is van een PGB-situatie, kan ZDS de zorgvrager assisteren bij het afleggen van verantwoording over het door ZDS bestede budget aan de budgetverlener.

Artikel 6: Inschakeling derden

- 6.1 Zowel de zorgvrager als ZDS kunnen gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst voorstellen om één of meerdere derden in te schakelen ter ondersteuning van de door ZDS geleverde zorg. De financiële afhandeling van deze inzet door derden zal in een dergelijke situatie in onderling overleg worden geregeld.
- 6.2 Indien ZDS niet in staat is de door de zorgvrager gevraagde zorg te leveren, zal ZDS assisteren bij de continuering van de levering van zorg op een alternatieve wijze door (een) derde(n).

Artikel 7: Evaluaties

- 7.1 ZDS zal minimaal één keer per half jaar de verleende zorg en de zorgsituatie met de zorgvrager evalueren.

Artikel 8: Documentatie

- 8.1 De zorgvrager en ZDS zorgen er beide voor dat elk een exemplaar van elk relevant document in zijn/haar bezit heeft. Dit betekent onder andere dat als de zorgvrager PGB-gerelateerde post ontvangt, de zorgvrager er voor verantwoordelijk is dit stuk/deze stukken binnen twee weken na ontvangst daarvan via een scan of kopie aan ZDS te verstrekken.
- 8.2 ZDS houdt een dossier bij met daarin alle documenten die betrekking hebben op de zorgovereenkomst. Dit dossier is op verzoek van de zorgvrager in te zien.
- 8.3 De dossiers, rapporten en rapportages worden na beëindiging, zeven jaar (WMO/WLZ) of vijftien jaar (Jeugdwet) bewaard, waarna ze door ZDS vernietigd worden.

Artikel 9: Vertrouwelijkheid en geluids- en beeldopnames

- 9.1 Door zowel de zorgvrager als ZDS wordt alle informatie die betrekking heeft op de zorgovereenkomst behandeld zoals beschreven in het privacyreglement van ZDS conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 9.2 Het publiceren van foto's en filmpjes in een woning of besloten binnen- of buitenruimte, met de bedoeling er ruchtbaarheid aan te geven en er opzettelijk iemands eer of goede naam mee aan te tasten, is strafbaar (smaad). Daaronder valt ook het verspreiden van deze foto's en filmpjes via social media. In beide gevallen is tevens sprake van overtreding van de AVG.

Artikel 10: Verbodsbepaling

Het is zorgvrager ten strengste verboden om in de woning waarin zij of hij zorg van ZDS ontvangt, danwel in de directe woonomgeving van deze woning, middelen als bedoeld in de artikelen 2 en 3 der Opiumwet te kweken, te bereiden, te verwerken, te verkopen, af te leveren, te verstrekken, te vervoeren, aanwezig te hebben danwel te vervaardigen, zulks op straffe van onmiddellijke ontbinding van de zorgovereenkomst. Deze bepaling geldt in gelijke mate voor huisgenoten en/of derden die zich vanwege zorgvrager in de woning en/of in de gemeenschappelijke ruimten bevinden. Voor de toepassing van deze bepaling maakt het in geval van een politie-inval geen enkel verschil of er sprake is van handelshoeveelheden dan wel gebruikershoeveelheden. Indien zorgvrager handelt in strijd met dit verbod zal de zorgovereenkomst die zorgvrager met ZDS heeft gesloten, zonder rechterlijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang door ZDS kunnen worden beëindigd.

Artikel 11: Geschillen

- 11.1 Bij ontevredenheid over de dienstverlening door ZDS zal de zorgvrager het bestaande klachtenreglement volgen.
- 11.2 De zorgvrager dient bij het niet nakomen van de gemaakte afspraken ZDS schriftelijk in gebreke te stellen, nadat zij ZDS eerst in de gelegenheid heeft gesteld om de tekortkoming(en) alsnog binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 11.3 Indien de zorgvrager de nota binnen 1 maand na dagtekening van de nota niet heeft voldaan, wordt zorgvrager geacht in verzuim te zijn en behoudt ZDS zich het recht voor haar verplichtingen op basis van de zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en overeenkomsten met onmiddellijke ingang op te onderbreken.
- 11.4 De in artikel 10.3 genoemde onderbreking ontheft de zorgvrager niet van de verplichting tot het betalen van de betreffende nota.
- 11.5 In geval de zorgvrager gemaakte afspraken op basis van de overeenkomst niet nakomt, komen (indien aan de orde) gemaakte kosten door ZDS, voor rekening van de zorgvrager.
- 11.6 Indien sprake is van een PGB-situatie, zal de SVB zorgdragen voor de betaling van het van de zorgvrager aan ZDS, (zie hiervoor artikel 4.7). Indien een bijbehorende incasso van de SVB vanaf de PGB rekening van de zorgvrager mislukt, zal ZDS dit

- aan de zorgvrager melden. De zorgvrager blijft verantwoordelijk voor de betaling van de nota('s) (zie artikel 4.3). Artikel 10.3 blijft in deze situatie onverminderd van kracht.
- 11.7 Behalve in situaties waarbij sprake is van opzet of grove schuld van ZDS is de aansprakelijkheid van ZDS beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van ZDS ter zake uitkeert. In het geval dat de verzekeraar van ZDS geen dekking biedt of niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van ZDS beperkt tot ten hoogste het bedrag dat in de zorgovereenkomst is afgesproken. Indien sprake is van een overeenkomst met een duur van drie maanden of meer, is de aansprakelijkheid van ZDS beperkt tot het bedrag dat is afgesproken in de overeenkomst over de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis(sen).
- 11.8 ZDS is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van derden (zie artikelen 6.1 en 6.2)
- 11.9 Geschillen die voortkomen uit de overeenkomsten tussen ZDS en de zorgvrager en alle overige geschillen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 12: Beëindiging

- 12.1 De Zorgovereenkomst eindigt:
- a. door het aflopen van de termijn waarvoor de zorgovereenkomst is aangegaan (voor zover die termijn in de zorgovereenkomst is opgenomen);
 - b. door het overlijden van de cliënt;
 - c. één maand na opzegging van de zorgvrager middels een schriftelijke verklaring aan ZDS;
 - d. één maand na opzegging van ZDS middels een schriftelijke verklaring aan de zorgvrager;
 - e. indien sprake is van een PGB-situatie: door intrekking of beëindiging van het PGB;
 - f. door gerechtelijke ontbinding.
- 12.2 Indien sprake is van een PGB-situatie, dient de zorgvrager het 'SVB Servicecentrum PGB' te verzoeken om de betalingen aan ZDS stop te zetten. ZDS kan hierbij waar nodig assisteren.

Artikel 13: Toezichthoudend orgaan

ZDS heeft een toezichthoudend orgaan bestaande uit een cliëntenraad en Raad van Commissarissen. Dit orgaan houdt toezicht op het binnen ZDS gevoerde beleid.