Algemene Voorwaarden zorg zonder verblijf m.b.t. vakantiezorg

Deze voorwaarden zijn gebaseerd op de algemene consumentenvoorwaarden voor zorg zonder verblijf van ActiZ en Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN) voor budgedhouders

1. ALGEMEEN

ARTIKEL 1 - Definities ........................................................................................... 3

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid ................................................................................. 3

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden ................................................. 4

ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden ............................................... 4

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie ........................................................................... 4

ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger.............................................. 4

2. INFORMATIE

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie ................................................................................ 4

ARTIKEL 8 - Het kennismakingsgesprek .................................................................. 5

3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst ............................................................ 6

ARTIKEL 10 - Naleving van de afspraken over te leveren zorg .................................... 6

4. PRIVACY

ARTIKEL 11 - Algemeen ........................................................................................ 7

ARTIKEL 12 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer ....................................... 7

ARTIKEL 13 - Bewaren van gegevens ...................................................................... 7

ARTIKEL 14 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan

derden 7

5. KWALITEIT EN VEILIGHEID

ARTIKEL 15 - Zorg ............................................................................................... 8

ARTIKEL 16 - Veiligheid ........................................................................................ 8

ARTIKEL 17 - Afstemming (één budgethouder – meer zorgverleners) ......................... 8

ARTIKEL 18 - Incidenten ....................................................................................... 9

ARTIKEL 19 - Zorg voor persoonlijke eigendommen .................................................. 9

ARTIKEL 20 - Geloofs- en levensovertuiging; welzijn van de budgethouder .................. 9

6. ZORGVERLENING OF AFSTAND

ARTIKEL 21 - Zorgverlening op afstand ................................................................... 9

7. VERPLICHTINGEN VAN DE BUDGETHOUDER

ARTIKEL 22 - Verplichtingen van de budgethouder ................................................. 10

8. BETALING

ARTIKEL 23 - Betaling ......................................................................................... 10

9. BEEINDIGING OVEREENKOMST

ARTIKEL 24 - Beëindiging overeenkomst ............................................................... 11

ARTIKEL 25 - Opzegging door de budgethouder ..................................................... 11

ARTIKEL 26 - Opzegging door de zorgaanbieder ..................................................... 11

ARTIKEL 27 - Informatie bij beëindiging ................................................................ 12

10. KLACHTEN EN GESCHILLEN

ARTIKEL 28 - Klachtenregeling ............................................................................. 12

ARTIKEL 29 - Toepasselijk recht en geschillenregeling ............................................ 12

11. OVERIGE

ARTIKEL 30 - Wijziging ....................................................................................... 13

**1. ALGEMEEN**

**ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

*Particulierenzorg: natuurlijke persoon die geen indicatie heeft voor zorg van CIZ*

*vergoedingsregeling persoonlijke zorg 1*:

*Zorg:* Alle vormen van zorg, al dan niet met verblijf, die de

particulier in koopt.

*Zorgaanbieder*: rechtspersoon of natuurlijke persoon die de door de

particulier ingekochte zorg verleent.

*Vertegenwoordiger:* de wettelijke vertegenwoordiger van de particulier

of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de

natuurlijke persoon die door de particulier

persoonlijk schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats op

te treden.

*Indicatiebesluit:* het besluit van een indicatieorgaan waarbij is

vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en

duur een zorgvrager recht heeft op zorg op grond van

de AWBZ.

*Overeenkomst:* De tussen de particulier en zorgaanbieder gesloten

overeenkomst met betrekking tot zorg zonder verblijf

of zorg met tijdelijk verblijf.

*Incident*: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het

zorgproces met direct of op termijn merkbare

gevolgen voor de particulier.

*Elektronisch*: Het overbrengen of opslaan van gegevens via een

website, internet of e-mail.

**ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing op de tussen de

particulier en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst.

2. Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de

zorgaanbieder en particulier.

3. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van dwingendrechtelijke

regelingen.

**ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN**

**1.** De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de particulier

voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.

**2.** Op verzoek van de particulier 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 schriftelijk

of elektronisch is overeengekomen met de particulier en de afwijking niet in diens

nadeel is.

**ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE**

A Door de zorgaanbieder

1. Steeds als de zorgaanbieder de particulier informatie verschaft, doet hij dit op

een voor de particulier toegankelijke manier en gaat hij na of de particulier de

informatie heeft ontvangen en begrepen. De zorgaanbieder stelt de particulier in

de gelegenheid om de verstrekte informatie met een derde te bespreken, voordat

wordt overgegaan tot het vastleggen van de afspraken.

2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft gaat hij na of deze

informatie toegankelijk is voor de particulier.

3. Indien het belang van de particulier dit vereist dient de zorgaanbieder de

betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de

particulier.

4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de particulier of diens vertegenwoordiger

gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor

hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

B Door de particulier

5. Steeds als de particulier de zorgaanbieder informatie verschaft, doet hij dit op

een voor de zorgaanbieder toegankelijke manier.

6. De particulier en/of zijn vertegenwoordiger zorgt ervoor dat de zorgaanbieder

gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor

hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst, in

het bijzonder over het verkrijgen van een indicatiebesluit en eventuele tussentijdse

wijzigingen van het indicatiebesluit.

**ARTIKEL 6 - BEVOEGDHEDEN VAN DE VERTEGENWOORDIGER**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de particulier uit hoofde van

deze algemene voorwaarden voor zover de particulier wilsonbekwaam is en voor zover

de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke

schriftelijke machtiging door de particulier.

**2. INFORMATIE**

**ARTIKEL 7 - KEUZE-INFORMATIE**

1. De zorgaanbieder verstrekt duidelijke informatie over zijn werkwijze aan de

particulier zodat deze een weloverwogen keuze kan maken. Deze informatie

geeft in ieder geval aan:

−de bereikbaarheid van de zorgaanbieder;

−met welke partij de particulier een overeenkomst aangaat;

−welke vormen van zorg de zorgaanbieder kan leveren en voor welke doelgroepen

−de tarieven;

−als de zorgaanbieder zorgverleners inzet die niet in loondienst zijn, welke

kwalificaties de ingezette zorgverleners hebben;

−de wijze waarop de zorgaanbieder aan de particulier verantwoording aflegt

over gewerkte uren en/of de wijze van factureren;

−de aanwezigheid van de klachten- en geschillenregeling.

2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie duidelijk,

toegankelijk en inzichtelijk is voor de particulier op de website, in brochures of in

ander schriftelijk materiaal.

**ARTIKEL 8 - HET KENNISMAKINGSGESPREK**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst vinden een of meer

gesprekken plaats tussen de zorgaanbieder en de particulier, met het doel nader

te bepalen wat de precieze inhoud van de overeenkomst zal worden. Indien

noodzakelijk of gewenst gebeurt dit in het bijzijn van een derde.

2. Tijdens deze gesprekken komen de volgende punten aan de orde:

a. het doorgeven van een contactpersoon door de particulier en de

mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke

regels die daarop betrekking hebben;

b. de bereikbaarheid van de zorgaanbieder, ook in geval van een noodsituatie;

c. de wensen van de particulier en de mate waarin de zorgaanbieder daar

invulling aan kan geven;

dit betreft

i. de door de particulier gewenste frequentie en momenten en

manier waarop de zorg door de zorgaanbieder geleverd wordt;

ii. de door de particulier gewenste deskundigheid, vaardigheden,

persoonskenmerken en beschikbaarheid van de zorgverlener;

iii. de frequentie en manier waarop de zorgaanbieder aan de

particulier verantwoording aflegt over gewerkte uren en deze

factureert;

iv. welk deel van de zorg wordt gefinancierd uit een evetueel pgb en welke deel

niet;

v. bijzonderheden over de te leveren zorg, waaronder vervanging bij

ziekte, overleg over de zorg,en het nakomen van afspraken;

d. als de zorgaanbieder een rechtspersoon is: de wettelijke mogelijkheden van

inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier

waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het

medezeggenschapsorgaan;

e. de klachtenregeling;

f. deze algemene voorwaarden en de toepasselijkheid daarvan op de te sluiten

overeenkomst;

g. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op

afstand;

h. het privacybeleid;

i. de vraag of de particulier ook zorg ontvangt van andere zorgaanbieders;

j. de mogelijkheden van beëindiging van de overeenkomst.

3. Tijdens het kennismakingsgesprek gaat de zorgaanbieder na of de particulier de

informatie heeft begrepen.

4. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de particulier aan de

zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.

**3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

**ARTIKEL 9 - TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

1. De zorgaanbieder doet op basis van het kennismakingsgesprek een schriftelijk

aanbod aan de particulier waarin de te leveren zorg nauwkeurig is beschreven.

2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de particulier het aanbod van de

zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan leggen de zorgaanbieder en de

particulier de afspraken vast in een document dat de zorgaanbieder en

particulier samen ondertekenen. Hiervoor kan de toepasselijke

Modelovereenkomst van de Sociale Verzekeringsbank worden gebruikt. Eventuele

afspraken buiten de modelovereenkomst worden dan vastgelegd en ondertekend in

een bijlage bij de overeenkomst.

3. De particulier en zorgaanbieder houden ieder een exemplaar van de getekende

overeenkomst en eventuele getekende bijlagen.

4. De overeenkomst bevat in ieder geval:

1e. een beschrijving van de zorg die de particulier financiert uit het eventueel aanwezige pgb.

2e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die niet uit het pgb

wordt gefinancierd en dus voor rekening van de particulier komt en een

specificatie van de kosten;

3e. afspraken over de vergoeding (maandbedrag of uurtarief en evt.

reiskostenvergoeding)

4e. afspraken over de betalingstermijn;

5e. afspraken over frequentie en momenten van de zorg;

6e. de looptijd van de overeenkomst;

7e. een beschrijving van de werkafspraken die zijn gemaakt;

8e. toestemming van de particulier voor het verlenen, faciliteren en

ondersteunen van zorg op afstand door de zorgaanbieder indien van

toepassing;

9e. een bepaling dat de particulier verantwoordelijk is voor verdeling van

taken en verantwoordelijkheden als bedoeld in artikel 17 onder B;

10e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de

particulier voor verplichte meting van zorginhoudelijke

kwaliteitsindicatoren en controles in overeenstemming met de geldende

regels;

11e. een bepaling dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

**ARTIKEL 10 - NALEVING VAN DE AFSPRAKEN OVER TE LEVEREN ZORG**

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken.

2. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform de afspraken kan verlenen, stelt

de zorgaanbieder de particulier daarvan meteen in kennis. Als de particulier

afgesproken zorg niet conform de afspraken kan ontvangen, stelt de particulier de

zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.

3.De particulier en de zorgaanbieder maken onderling afspraken over de manier

waarop en hoe vaak er geëvalueerd wordt en leggen dit schriftelijk vast.

4. Indien tussentijds afwijking van de afspraken noodzakelijk is, is toestemming van de

particulier vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt,

omdat onverwijlde afwijking van de afspraken kennelijk nodig is teneinde ernstig

nadeel voor de particulier te voorkomen. Overeengekomen afwijkingen worden

schriftelijk vastgelegd.

5. De zorgaanbieder informeert de door hem ingezette individuele zorgverleners over de

rechten van de particulier en de gemaakte afspraken en stelt de particulier

hiervan op de hoogte.

**4. PRIVACY**

**ARTIKEL 11 - 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, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

**ARTIKEL 12 - BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER**

1. De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de particulier:

a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden

verwacht dat die door de particulier als inbreuk op zijn privacy kunnen

worden ervaren.

b. als er foto’s of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van

publicatie.

c. als de zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een

zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn.

**ARTIKEL 13 - BEWAREN VAN GEGEVENS**

1. De zorgaanbieder legt zorginhoudelijke gegevens over de particulier vast. Deze

gegevens blijven gedurende de wettelijke bewaartermijn ter beschikking van zowel de

zorgaanbieder als de particulier. De particulier biedt hiertoe de zorgaanbieder

op diens verzoek de mogelijkheid een kopie van deze gegevens te maken.

2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaren de particulier en de zorgaanbieder

ieder een exemplaar van de gegevens bedoeld in lid 1. Voor de gegevens bedoeld in

artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en

de rechten van particulier ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere

gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

**ARTIKEL 14 - GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR DE**

**ZORGAANBIEDER AAN DERDEN**

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de particulier

geen (inzage in) gegevens over de particulier 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 van de particulier geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de

zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de particulier

daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden

verondersteld.

4. De zorgaanbieder informeert de door hem ingezette individuele zorgverleners over

hun geheimhoudingsplicht en stelt de particulier hiervan op de hoogte

**5. KWALITEIT EN VEILIGHEID**

**ARTIKEL 15 - ZORG**

1. Op verzoek van de particulier legitimeert de zorgverlener zich bij aanvang van de

zorgverlening met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

2. De zorgaanbieder levert voor zover mogelijk en van toepassing zorg met

inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder

geval zorgaanbieders en cliënten en in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn

vastgesteld.

3. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de

zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de

particulier:

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

budgethouder uitleggen.

4. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

**ARTIKEL 16 - VEILIGHEID**

De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

**ARTIKEL 17 - AFSTEMMING (ÉÉN PARTICULIER – MEER ZORGVERLENERS)**

*A. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder*

1. Als een particulier 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 al deze betrokken zorgverleners:

a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de particulier;

b. de particulier tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover

de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde

zorgverleners valt;

c. met elkaar periodiek overleggen over de particulier.

2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de particulier te allen tijde duidelijk is

a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;

b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de particulier, diens

vertegenwoordiger en familieleden.

3. De zorgaanbieder wisselt alleen informatie uit met diegenen van wie de

medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is en met de

vertegenwoordiger. In alle gevallen kan dat alleen na (eenmalige) toestemming

van de particulier.

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

Als een particulier te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste

een niet binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder

werkt, zorgt de particulier ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden rond de

zorgverlening aan de particulier tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld.

**ARTIKEL 18 - INCIDENTEN**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende particulier 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 particulier,

bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke

behandelingsalternatieven met de particulier en maakt afspraken over de aanvang

van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de particulier

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 particulier te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan

het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

**ARTIKEL 19 - ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN**

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die door hem worden ingezet bij de zorg voor

de particulier, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

**ARTIKEL 20 - GELOOFS- EN LEVENSOVERTUIGING; WELZIJN VAN DE**

**PARTICULIER**

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die door hem worden ingezet bij de zorg voor

de particulier, hun taken verrichten met respect voor de geloofs- en levensovertuiging

van de particulier en zich onthouden van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of

het welzijn van de particulier, diens gezinsleden en bezoekers.

**6. ZORGVERLENING OP AFSTAND**

**ARTIKEL 21 - 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 particulier zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in de

overeenkomst.

2. De zorgaanbieder spreekt met de particulier 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.

3. De zorgaanbieder informeert de particulier vooraf over de randvoorwaarden voor

verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden

wordt voldaan.

4. De zorgaanbieder zorgt dat de particulier 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.

**7. VERPLICHTINGEN VAN DE PARTICULIER**

**ARTIKEL 22 - VERPLICHTINGEN VAN DE PARTICULIER**

1. De particulier legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de

overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de

zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

2. Bij het kennismakingsgesprek geeft de particulier de naam en de

bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van

de persoon die door de particulier schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te

treden als de particulier niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke

waardering van zijn belangen.

3. De particulier 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 het

bestaan van een eventuele wilsverklaring.

4. Onverminderd het bepaalde in lid 5 onthoudt de particulier zich van gedrag dat

schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere

personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers. De

particulier spant zich tevens in dat gezinsleden en bezoekers zich onthouden van

bovenstaand gedrag.

5. De particulier zorgt ervoor dat afspraken worden gemaakt met de zorgverleners

over roken binnenshuis.

6. De particulier verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in

staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeids- en

hygiëneomstandigheden.

7. De particulier moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in

opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals

vastgelegd in de overeenkomst of in het kader van veiligheid.

8. De particulier zorgt ervoor dat de zorgaanbieder de zorg op de afgesproken tijden

en plaatsen kan leveren.

9. De particulier zorgt voor tijdige betaling van de facturen.

10. De particulier informeert de zorgaanbieder over de looptijd van een eventueel aanwezig

indicatiebesluit en over een tussentijdse wijziging van het indicatiebesluit.

11. De particulier betaald de kosten van het vervoer naar de vakantielocatie, het verblijf

in de vakantielocatie,de maaltijden op de vakantielocatie alsmede vervoer terug naar huis

vanaf de vakantielocatie

**8. BETALING**

**ARTIKEL 23 - BETALING**

1. De particulier is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor

de overeengekomen zorg. De particulier ontvangt hiervoor een factuur op basis

van wat volgens artikel 9 is overeengekomen.

2. Facturen voor verleende zorg dienen binnen 6 weken na de maand waarin de zorg is

verleend bij de particulier te worden ingediend De betalingstermijn bedraagt 21

dagen en dient op de factuur te worden vermeld, waarbij een aanbetaling van 50% van de offerte vooraf dient te worden voldaan

3. Als de zorgaanbieder een rechtspersoon is, bevat de factuur naast de

betalingstermijn het btw-nummer van de zorgaanbieder, een overzicht van de

dagen waarop is gewerkt, het tarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of

etmalen en de naam en het adres van de zorgaanbieder. De zorgaanbieder

ondertekent de factuur.

4. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een

betalingsherinnering en geeft de particulier de gelegenheid binnen 7 dagen

na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

6. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald

is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in

rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De

rente is gelijk aan de wettelijke rente.

**9. Beëindiging VAN DE OVEREENKOMST**

**ARTIKEL 24 - BEËINDIGING OVEREENKOMST**

De overeenkomst eindigt:

a. door overlijden van de particulier; dan wordt de aanbetaling terug gestort

b. bij wederzijds goedvinden; in dat geval wordt de beëindiging schriftelijk vastgelegd;

dan wordt de aanbetaling terug gestort.

c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de particulier of

de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 25 t/m 27;

d. De aanbetaling wordt terug 100% gestort mits de eenzijdige schriftelijke opzegging door particulier eerder dan 2 weken voor aanvang vakantie is afgezegd. 50 % bij schriftelijke opzegging door particulier bij 1 week voor aanvang van vakantie

e. Bij eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de zorgaanbieder wordt direct de aanbetaling teruggestort.

f. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;

g. ingeval van ontbinding door de rechter.

e. direct bij aanvang vakantie als er geen aparte slaapkamer voor de zorgverlener is gereserveerd/ beschikbaar en waarbij de schuld bij de particulier hiervoor ligt. De aanbetaling wordt dan niet terugbetaald en de extra kosten van de reis terug of de kosten de annulering met zich meebrengt dient te worden betaald door de particulier. Ook wordt de vooraf opgestelde offerte met het daarop te verwachte bedrag gefactureerd ten koste van de particulier.

**ARTIKEL 25 -**

**OPZEGGING DOOR DE PARTICULIER**

1. De particulier kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming

van een redelijke opzegtermijn, met ingang van een nieuwe kalendermaand. De

particulier heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de

zorgaanbieder besproken.

2. D particulier kan in afwijking van lid 1 van dit artikel de overeenkomst per direct

opzeggen als voortzetting van de overeenkomst een zodanige invloed heeft op de

gezondheid of het welzijn van particulier dat voortzetting redelijkerwijs niet

kan worden gevergd. De aanbetaling wordt dan 100% terug betaald

3. De particulier is niet aansprakelijk voor financiële schade die de zorgaanbieder

lijdt door de tussentijdse opzegging.

**ARTIKEL 26 - OPZEGGING DOOR DE ZORGAANBIEDER**

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen, met inachtneming van een

redelijke opzegtermijn .

−als daar gewichtige redenen voor zijn;

−bij het niet betalen van de factuur nadat is voldaan aan het bepaalde in artikel

23 lid 5;

−als de zorgaanbieder de zorg bij een gewijzigd indicatiebesluit niet mag

verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor vereiste specialistische

deskundigheid heeft.

2. Om op dit artikel een beroep te kunnen doen, moet de zorgaanbieder aan de

volgende voorwaarden voldoen:

1e. de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen

opzegging berust met de particulier besproken;

2e. de zorgaanbieder heeft de particulier gewezen op de

mogelijkheid een klacht in te dienen

**ARTIKEL 27 - INFORMATIE BIJ BEËINDIGING**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 24 onder b en c vindt een

gesprek plaats tussen de particulier en een hiertoe bevoegde, door de zorgaanbieder

aangewezen functionaris waarbij de voor de overname van de zorg door anderen

noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat daarnaast in ieder geval

de financiële en organisatorische afwikkeling van de overeenkomst.

**10. KLACHTEN EN GESCHILLEN**

**ARTIKEL 28 - 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 binnen een redelijke

termijn, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgaanbieder,

nadat de particulier 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 van alle voor

de beoordeling benodigde documenten door de klachtencommissie, afgehandeld. De

klachtencommissie laat zo spoedig mogelijk na indiening van de klacht aan de

klager weten of en zo ja, welke documenten nog ontbreken. 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 29 - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING**

1 Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands Recht van toepassing.

2. Geschillen tussen de particulier enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de

totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst,kunnen zowel door de

particulier als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze

aanhangig worden gemaakt bij de

*Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg*

*Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag*

*(www.degeschillencommissie.nl).*

3. Alleen voor geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de

geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van

5.000 euro niet te boven gaat.

4. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als

particulier zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig

artikel 28 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

5. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in

artikel 28 lid 4 bij de geschillencommissieaanhangig te worden gemaakt.

6. Wanneer de particulier 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 particulier vragen zich

binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder

dient daarbij aan te kondigen dat als de particulier daarmee niet akkoord gaat

hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de

rechter aanhangig te maken

7. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het

voorhaar geldende reglement dat kan worden opgevraagd bij de

geschillencommissie. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend

advies.

8. Voor het aanhangig maken van een geschil door de particulier is deze een

vergoeding verschuldigd. De kosten voor afhandeling van het geschil worden

betaald door de zorgaanbieder.

9. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven

genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

**11. OVERIGE**

**ARTIKEL 30 - 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, LOC Zeggenschap in Zorg en Per Saldo anderzijds.