Thuiszorg Praecuro
Liefdevolle zorg in eigen huis

Algemene voorwaarden Thuiszorg Praecuro

Artikel 1 Algemeen

1.1 Begripsbepalingen

1.1.1 Onder deze Algemene Leverings- en Betalingsvoorwaarden verstaan: Thuiszorg Praecuro, gevestigd te Zoetermeer, hierna te noemen zorgaanbieder.

1.1.2 Onder Opdrachtgever wordt verstaan: de natuurlijke persoon die van de diensten van zorgaanbieder gebruik wenst te maken of gebruik maakt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met zorgaanbieder wenst te sluiten of sluit.

1.1.3 Onder Vertegenwoordiger wordt verstaan: de wettelijke vertegenwoordiger van de Opdrachtgever of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de Opdrachtgever persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

1.1.4 Onder zorgaanbieder wordt verstaan: de rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), WLZ al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten

1.1.5 Onder Indicatiebesluit wordt verstaan: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de hierboven genoemde wetten. Geneeskundige handelingen: alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de Opdrachtgever met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7: 446 – 468 Burgerlijk Wetboek (geneeskundige behandelingsovereenkomst). Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de Opdrachtgever.

1.2 Toepasselijkheid

1.2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Opdrachtgever en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot zorg zonder verblijf.

1.2.2 Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

1.3 Bekendmaking algemene voorwaarden

1.3.1 De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.

1.3.2 Op verzoek van de Opdrachtgever licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

1.4 Afwijking van de algemene voorwaarden

1.4.1 De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de Opdrachtgever en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

1.5 Duidelijke informatie

1.5.1 Steeds als de zorgaanbieder de Opdrachtgever informatie verschaft, doet hij dit op een voor de Opdrachtgever geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de Opdrachtgever de informatie heeft begrepen.

1.5.2 Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft vergewist hij zich ervan of de Opdrachtgever deze informatie kan ontvangen.

1.5.3 Indien het belang van de Opdrachtgever dit vereist dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.

1.5.4 De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

1.6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

1.6.1 De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Opdrachtgever uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de Opdrachtgever wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de Opdrachtgever.

Artikel 2 Informatie

2.1 Keuze-informatie

2.1.1 De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de Opdrachtgever mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.

2.1.2 De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

2.2 De intake

2.2.1 Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de Opdrachtgever schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:

a. de vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen daarvan;
c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de Opdrachtgever uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
e. de procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;
f. de zorg en/of diensten die de Opdrachtgever al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
g. de mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
h. betreden woning;
i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
j. waar de Opdrachtgever aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
k. de mogelijkheid om wensen van de Opdrachtgever te honoreren;
l. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
m. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
n. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
o. de klachtenregeling;
p. deze algemene voorwaarden;
q. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
r. het privacy beleid;
s. het medicatiebeleid.

2.2.2 Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de Opdrachtgever de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de Opdrachtgever aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.

2.2.3. Als de Opdrachtgever ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.

2.2.4 De Opdrachtgever informeert de zorgaanbieder meteen indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst

3.1 Totstandkoming overeenkomst

3.1.1 De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de Opdrachtgever waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

3.1.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer de Opdrachtgever het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de Opdrachtgever de overeenkomst.

3.1.3 De overeenkomst bevat in ieder geval:

a. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
b. een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
c. een beschrijving van de diensten waar de Opdrachtgever gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de Opdrachtgever komen;
d. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de Opdrachtgever komt en een specificatie van de kosten;
e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de Opdrachtgever voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
f. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 Zorgleefplan

4.1 Totstandkoming van het zorgleefplan

4.1.1 De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de Opdrachtgever een zorgleefplan op. De zorgaanbieder biedt de Opdrachtgever ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan.

4.1.2 Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt de zorgaanbieder het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgleefplan ter instemming voor aan de Opdrachtgever.

4.1.3 Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de Opdrachtgever. De zorgaanbieder en de Opdrachtgever ondertekenen het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de Opdrachtgever.

4.1.4 In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgleefplan is – in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de Opdrachtgever vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Opdrachtgever te voorkomen.

4.2 Doel en inhoud van het zorgleefplan

4.2.1 Het zorgleefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de Opdrachtgever te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.

4.2.2 Het zorgleefplan beschrijft de gezondheidssituatie van de Opdrachtgever ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de Opdrachtgever afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.

4.2.3 In het zorgleefplan wordt in ieder geval vastgelegd:

a. welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgleefplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
b. wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever;
c. welke familieleden van de Opdrachtgever of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
d. de momenten van evaluatie van het zorgleefplan.

4.3 Naleving van het zorgleefplan

4.3.1 De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan.

4.3.2 Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de Opdrachtgever daarvan meteen in kennis. Als de Opdrachtgever afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan ontvangen, stelt de Opdrachtgever de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.

4.3.3 Het zorgleefplan wordt minimaal een keer per jaar in samenspraak met de Opdrachtgever geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De Opdrachtgever kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de Opdrachtgever met het zorgleefplan, of zoveel eerder als nodig is.

4.3.4 Indien tussentijds afwijking van het zorgleefplan noodzakelijk is, is toestemming van de Opdrachtgever vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgleefplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Opdrachtgever te voorkomen.

4.3.5 De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de Opdrachtgever ten aanzien van zijn zorgleefplan en stelt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.

4.3.6 Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet verleent, biedt de zorgaanbieder de Opdrachtgever – zonder dat de Opdrachtgever hem in gebreke hoeft te stellen – een redelijke genoegdoening aan.

4.3.7 Als de Opdrachtgever voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de Opdrachtgever dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtgever kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het (on)gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

Artikel 5 Privacy

5.1 Algemeen

5.1.1 Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens.

5.1.2 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.

5.2 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

5.2.1 De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de Opdrachtgever:

a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de Opdrachtgever als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de Opdrachtgever;

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

5.2.2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 5.2.1 sub a wordt niet verstaan:

a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;

b. de vertegenwoordiger.

5.2.3 Indien de zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de Opdrachtgever.

5.3 Bewaren van gegevens

5.3.1 Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de Opdrachtgever vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de Opdrachtgever.

5.3.2 Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de Opdrachtgever een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van Opdrachtgever ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

5.4 Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

5.4.1 De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever geen (inzage in) gegevens over de Opdrachtgever aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.

5.4.2 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.

5.4.3 Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

5.4.4 De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.

5.5 Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.

5.5.1 Telkens als de zorgaanbieder de Opdrachtgever wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de Opdrachtgever.

5.5.2 De zorgaanbieder informeert de Opdrachtgever over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

Artikel 6 Kwaliteit en veiligheid

6.1 Zorg

6.1.1 De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en Opdrachtgevers en in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.

6.1.2 De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de Opdrachtgever:

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 Opdrachtgever uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de Opdrachtgever in het zorgleefplan.

6.1.3 De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

6.2 Veiligheid

De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

6.3 Afstemming (één Opdrachtgever – meer zorgverleners)

6.3.1 Binnen de organisatie van de zorgaanbieder

a. Als een Opdrachtgever 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 alle betrokken zorgverleners:

1. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de Opdrachtgever;
2. de Opdrachtgever tijdig door verwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de Opdrachtgever;
3. met elkaar periodiek overleggen over de Opdrachtgever;
4. bij overdracht van de Opdrachtgever aan een andere zorgverlener alle relevante gegevens doorgeven en de Opdrachtgever daarover informeren.

6.3.2 De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de Opdrachtgever te allen tijde duidelijk is:

a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;

b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de Opdrachtgever, diens vertegenwoordiger en familieleden.

6.3.3 Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder
a. Als een Opdrachtgever 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 zorgaanbieder ervoor dat:
1. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de Opdrachtgever tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
2. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de Opdrachtgever plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de Opdrachtgever worden meegenomen.

6.4 Incidenten

6.4.1 Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende Opdrachtgever over:
a. de aard en de oorzaak van het incident;
b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

6.4.2 Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de Opdrachtgever, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de Opdrachtgever en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de Opdrachtgever hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.

6.4.3 De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de Opdrachtgever te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

6.5 Zorg voor persoonlijke eigendommen

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de Opdrachtgever, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

Artikel 7 Zorgverlening op afstand

7.1 Zorgverlening op afstand

7.1.1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de Opdrachtgever zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgleefplan.

7.1.2 De zorgaanbieder spreekt met de Opdrachtgever 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 in het zorgleefplan.

7.1.3 De zorgaanbieder informeert de Opdrachtgever vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.

7.1.4 De zorgaanbieder zorgt dat de Opdrachtgever goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.

7.1.5 Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

Artikel 8 Verplichtingen van de Opdrachtgever

8.1 Verplichtingen van de Opdrachtgever

8.1.1 Elke Opdrachtgever legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

8.1.2 Bij de intake geeft de Opdrachtgever de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de Opdrachtgever schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de Opdrachtgever niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.

8.1.3 De Opdrachtgever 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 een eventuele wilsverklaring.

8.1.4 De Opdrachtgever onthoudt 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.

8.1.5 De Opdrachtgever verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
8.1.6 De Opdrachtgever moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
8.1.7 Zodra de Opdrachtgever zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.
8.1.8 De Opdrachtgever moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

Artikel 9 Betaling

9.1 Betaling

9.1.1 De Opdrachtgever is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente resp. de zorgverzekeraar worden betaald.
9.1.2 Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de Opdrachtgever.
9.1.3 De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
9.1.4 Na het verstrijken van de tweede betalingstermijn is de zorgaanbieder gerechtigd administratiekosten, buitengerechtelijke incassokosten en rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.
a. De in lid 9.1.4 bedoelde administratiekosten bedragen € 30,00;
b. De in lid 9.1.4 bedoelde buitengerechtelijke kosten bedragen die kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, welke zorgaanbieder moet maken om haar vordering te innen. Deze kosten belopen tenminste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 35,00.
c. Bij niet-tijdige betaling heeft zorgaanbieder het recht om de Opdrachtgever over het verschuldigde bedrag een rente van 1% per maand in rekening te brengen, te berekenen vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd is tot de datum waarop de betaling wordt ontvangen. Indien en voor zover het wettelijke rentepercentage hoger is dan het hiervoor genoemde percentage, wordt de wettelijke rente berekend.

Artikel 10 Vervolgindicatie

10.1 Procedure aanvragen vervolgindicatie

10.1.1 Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de zorgaanbieder een gesprek met de Opdrachtgever met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
10.1.2 Tijdens dit gesprek
a. legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de Opdrachtgever tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
b. legt de zorgaanbieder de Opdrachtgever de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de zorgaanbieder te laten doen en wijst hij de Opdrachtgever op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
c. geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de Opdrachtgever. De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de Opdrachtgever.
10.1.3 Als de Opdrachtgever zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert de zorgaanbieder de Opdrachtgever uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de Opdrachtgever de aanvraag Hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is de zorgaanbieder niet verplicht tot herinnering van de Opdrachtgever aan de termijnen. In dat geval moet de Opdrachtgever uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De Opdrachtgever verstrekt de zorgaanbieder een kopie van de aanvraag.

10.1.4 Als de Opdrachtgever de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de Opdrachtgever. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
10.1.5 Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de Opdrachtgever ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. De zorgaanbieder verstrekt een kopie van de aanvraag aan de Opdrachtgever indien dit verzocht wordt.
10.1.6 Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de Opdrachtgever daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van de zorgaanbieder.

10.2 Tussentijdse vervolgindicatie
10.2.1 Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de Opdrachtgever met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgindicatie.
10.2.2 De zorgaanbieder stelt de Opdrachtgever uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

10.3 Spoedzorg
10.3.1 De zorgaanbieder kan de spoedzorg zelf leveren
a. Als de zorgbehoefte van de Opdrachtgever plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de zorgaanbieder verwacht dat de Opdrachtgever de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindicatie. In een gesprek met de Opdrachtgever geeft de zorgaanbieder een toelichting op de spoedprocedure.
10.3.2 De zorgaanbieder kan de spoedzorg niet zelf leveren
a. Als de zorgbehoefte van de Opdrachtgever plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en de zorgaanbieder die zorg niet kan leveren, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de zorgaanbieder verwacht dat de Opdrachtgever de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindicatie.
b. Tegelijkertijd meldt de zorgaanbieder dit aan het zorgkantoor met het verzoek de Opdrachtgever met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

Artikel 11 Beëindiging van de overeenkomst

11.1 De overeenkomst eindigt:
11.1.1 door overlijden van de Opdrachtgever;
11.1.2 bij wederzijds goedvinden;
11.1.3 na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Opdrachtgever of de zorgaanbieder, met inachtneming van de artikelen 11.2 en 11.3;
11.1.4 van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
11.1.5 in geval van ontbinding door de rechter.

11.2 Opzegging algemeen
11.2.1 De Opdrachtgever kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van acht weken.
11.2.2 De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 11.3 bepaalde.

11.3 Opzegging door de zorgaanbieder

11.3.1 De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

a. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft op grond van de Wtzi voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
   1. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
   2. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de Opdrachtgever duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
   3. de zorgaanbieder spant zich in om voor de Opdrachtgever een passend alternatief te vinden.

b. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1, 2 en 3.

c. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1, 2 en 3;

d. wanneer de indicatie van de Opdrachtgever eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;

e. als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
   1. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
   2. de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de Opdrachtgever duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
   3. de zorgaanbieder heeft de Opdrachtgever gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg

f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
   1. de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Opdrachtgever besproken;
   2. de zorgaanbieder heeft de Opdrachtgever een passend alternatief aangeboden;
   3. de zorgaanbieder heeft de Opdrachtgever gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
   4. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

g. zorgaanbieder is gerechtigd met onmiddellijke ingang de zorg op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van zorgaanbieder:
   1. de Opdrachtgever niet voldoet aan enigerlei voor hem uit enige, door deze Algemene Voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting;
   2. de Opdrachtgever (of zijn gasten) zich schuldig maakt aan discriminatie, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie;
   3. de werkplek niet voldoet aan de in de Arbeidsomstandighedenwet gestelde eisen;
   4. er sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat van de medewerkers van zorgaanbieder redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren;
   5. aan Opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend;
   6. het faillissement van Opdrachtgever wordt uitgesproken, of anderszins een bewindvoerder voor Opdrachtgever wordt aangesteld;
   7. de Opdrachtgever wordt opgenomen in een ziekenhuis.

11.4 Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst vindt een gesprek plaats tussen de Opdrachtgever en een hiertoe bevoegde, door de zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

11.4.1 aan welke instantie/zorgverlener door de zorgaanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;

11.4.2 informatie over afspraken die de zorgaanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

Artikel 12 Beëindiging van de overeenkomst

12.1 Zorgaanbieder is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade die door een (leerling-) en/of stagiair is veroorzaakt, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid, voor zover deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van zorgaanbieder wordt gedekt.

12.2 Kleine schades tot € 50,00 als gevolg van onachtzaamheid tijdens de normale uitvoering van de zorg zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.

12.3 Opdrachtgever is gehouden zorgaanbieder schadeloos te stellen voor en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen zorgaanbieder instellen terzake van schade ontstaan door de verleende zorg.

12.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van zorgaanbieder aan personeel van zorgaanbieder volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan bankpassen en codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt zorgaanbieder geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die hieruit voortvloeit.

12.5 Het is Opdrachtgever alleen toegestaan zich ten tijde van de zorg samen met zorgverlener te verplaatsen in een motorvoertuig indien – ongeacht wie het voertuig bestuurt - :

a. De bestuurder een geldig rijbewijs heeft.
b. Het motorvoertuig verzekerd is.
c. Het motorvoertuig een inzittendenverzekering heeft.
d. In geval van schade, waaronder tevens verstaan het eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claimkorting, komt deze te allen tijde voor rekening van Opdrachtgever.

12.6 Wanneer schade is ontstaan, dient die zo spoedig mogelijk te worden gemeld. Voor vergoeding dient Opdrachtgever de schade schriftelijk met insluiting van de originele factuur te bevestigen binnen tien dagen na beëindiging van de zorg. Voor alle schades geldt een eigen risico van € 50,00 voor Opdrachtgever. De schade dient te allen tijde te kunnen worden vastgesteld door een expert van de aansprakelijkheidsverzekeraar van zorgaanbieder. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekeraar wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de aansprakelijkheidsverzekeraar gedane uitkering.

Artikel 13 Overmacht

13.1 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: gebrek aan personeel, werkstaking, bedrijfsbezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, machinebreuk, storing in de leveringen van energie en water, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat zorgaanbieder door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.

13.2 Onder overmacht genoemd in artikel 13.1 wordt in ieder geval ook verstaan elke niet aan zorgaanbieder toe te rekenen omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst door zorgaanbieder redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd.

13.3 Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht, ontslaan zorgaanbieder van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen gelden.

13.4 Ingeval van langer durende overmacht zal zorgaanbieder daarvan onverwijld mededeling doen aan de Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, onder de verplichting zorgaanbieder het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

Artikel 14 Klachten en geschillen

14.1 Klachtenregeling

14.1.1 De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

14.1.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgaanbieder, nadat de Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.

14.1.3 Bij de zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.

14.1.4 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.

14.2 Geschillenregeling

14.2.1 Geschillen tussen de Opdrachtgever enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de Opdrachtgever als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie van Thuiszorg Praecuro.

14.2.2 Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.

14.2.3 Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de Opdrachtgever zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven conform het Klachtenreglement en met inachtname van artikel 14.1 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

Artikel 15 Toepasselijk recht

15.1 Op alle door zorgaanbieder gesloten overeenkomsten c.q. verrichte handelingen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 16 Slotbepaling

16.1 In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij zorgaanbieder.