

## Algemene leveringsvoorwaarden Actifaid

### Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities .....	2
Artikel 2 - Toepasselijkheid.....	2
Artikel 3 - Informatie .....	3
Artikel 4 - De overeenkomst .....	3
Artikel 5 - Het zorgplan.....	3
Artikel 6 - Dossier.....	4
Artikel 7 - Verplichtingen cliënt .....	4
Artikel 8 - Zorg op afspraak .....	4
Artikel 9 - Kwaliteit.....	5
Artikel 10 - Betaling .....	5
Artikel 11 - Beëindiging van de overeenkomst.....	5
Artikel 12 - Aansprakelijkheid.....	6
Artikel 13 - Wijzigingen .....	6
Artikel 14 - Slotbepalingen.....	6

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Begeleiding:	activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Onder begeleiding valt ook ondersteuning. Hierop is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo 2015) van toepassing.
Cliënt:	een natuurlijke persoon die zich tot de zorgaanbieder wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.
Dagbesteding:	activiteiten gericht op een zinvolle besteding van de dag, ter vervangen van school en/of werk.
Dossier:	het dossier van de cliënt waarin de zorgaanbieder verplichte registraties bijhoudt, waaronder gegevens over de gezondheid van de cliënt.
Overeenkomst:	de begeleidings- en/of dagbestedingsovereenkomst die de cliënt sluit met de zorgaanbieder.
Vertegenwoordiger:	de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt en hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door cliënt.
Zorg:	het verrichten van handelingen op het gebied van zorg, het bieden van ondersteuning, begeleiding en dagbesteding.
Zorgaanbieder:	de rechtspersoon Actifaid B.V., die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.
Zorgplan:	een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen. Onder het zorgplan wordt ook het begeleidings- en/of dagbestedingsplan verstaan.
Zorgverlener:	de voor de zorgaanbieder werkzame personen die ingezet worden bij de verlening van de in de overeenkomst afgesproken zorg aan cliënt.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten zoals gesloten tussen zorgaanbieder en cliënt
2. Van deze algemene voorwaarden kan niet worden afgeweken, tenzij dat in een individueel geval expliciet is afgesproken en schriftelijk is vastgelegd. Als partijen schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, dan gaan deze afspraken voor op de algemene voorwaarden.
3. zorgaanbieder kan deze algemene voorwaarden op elk moment wijzigen of aanpassen. zorgaanbieder zal cliënt daarover van te voren informeren.
4. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden of in de bijbehorende overeenkomst nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden en overeenkomst volledig van toepassing. In plaats van het nietige of vernietigde deel geldt alsdan als overeengekomen hetgeen op wettelijke toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben, waarbij, voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

## Artikel 3. Informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de zorg.
2. De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.
3. De zorgverlener geeft de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, alle relevante informatie over de zorgaanbieder en de zorg. De zorgverlener geeft in ieder geval informatie over:
  - a. de zorgaanbieder en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
  - b. betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
  - c. de cliëntenraad;
  - d. de klachten- en geschillenregeling;
  - e. de cliënten- of patiënten vertrouwenspersoon;
  - f. de huisregels;
  - g. omgang van de instelling met naasten van de cliënt;
  - h. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - i. het privacyreglement.

## Artikel 4. De overeenkomst

1. De overeenkomst tussen de cliënt en de zorginstelling komt uitsluitend tot stand indien:
  - a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
  - b. de zorginstelling redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorginstelling aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en
  - c. een (voor de financiering noodzakelijk) indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente.
2. De overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en cliënt.
3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.

## Artikel 5. Het zorgplan

1. De zorgaanbieder stelt, in samenspraak met de cliënt en, indien van toepassing, zijn (wettelijk) vertegenwoordiger, een zorgplan op. Het zorgplan wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na aanvang van de zorg, opgesteld. De cliënt heeft tevens de mogelijkheid om hierbij gebruik te maken van een cliëntondersteuner.
2. In het zorgplan worden de afspraken tussen cliënt en zorgaanbieder vastgelegd. Daartoe behoren in elk geval afspraken betreffende de:
  - a. wensen en behoeften van de cliënt;

- b. doelen van de zorg;
  - c. inzet van de zorgaanbieder;
  - d. wijze en momenten van evaluatie.
3. Het zorgplan komt, behoudens in de gevallen waarin dit redelijkerwijs niet mogelijk is, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het zorgplan is een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen zorgaanbieder en cliënt. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van hetgeen is opgenomen in het zorgplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.
4. Het zorgplan wordt periodiek, maar ten minste één keer per halfjaar, geëvalueerd. Wijzigingen en bijstellingen van het zorgplan geschieden zoveel mogelijk in onderling overleg en worden schriftelijk vastgelegd.

## Artikel 6 Het dossier

1. De zorgaanbieder richt voor de cliënt een dossier in met betrekking tot de geleverde zorg. Het dossier bevat relevante gegevens over (de gezondheid van) de cliënt, gegevens die direct verband houden met de zorgverlening aan de cliënt, het zorgplan en registraties betreffende incidenten en calamiteiten.
2. Gedurende de overeenkomst heeft de cliënt altijd recht op inzage in het dossier en kan cliënt desgewenst een kopie krijgen.
3. De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de zorgvrager geen inlichtingen over de zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt, tenzij:
  - a. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage betreft aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
  - b. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage betreft aan de vertegenwoordiger van de wilsonbekwame cliënt voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
  - c. het verlenen van medewerking betreft aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente, het zorgkantoor, het CIZ, CAK en SVB, waaronder de controles van gemeente en zorgkantoor, een en ander voor zover deze controles worden uitgevoerd in lijn met de privacywetgeving.
4. De zorgaanbieder verwerkt gegevens over de cliënt conform het bij de zorgaanbieder geldende privacyreglement en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

## Artikel 7 Verplichtingen cliënt

1. Cliënt is verplicht om naar beste kunnen medewerking te verlenen aan het uitvoeren voor de zorg, een en ander voor zover dit in redelijkheid van cliënt gevraagd kan worden.
2. Cliënt is gehouden alle relevante informatie, waaronder (schriftelijke) gegevens, die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het kunnen uitvoeren van de overeenkomst, tijdig te verstrekken en staat in voor de juistheid van de informatie.
3. Indien er sprake is van gewijzigde omstandigheden in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de zorgaanbieder daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
4. Cliënt dient zich aan de bij zorgaanbieder geldende huisregels te houden en mee te werken aan instructies en maatregelen van zorgaanbieder, gericht op veiligheid van zorgverlener en cliënt.
5. Cliënt is verplicht zich gedurende de looptijd van de overeenkomst te verzekeren voor wettelijke aansprakelijkheid (WA-verzekering) en verzekerd te blijven.

## Artikel 8 Zorg op afspraak, no show beleid

1. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
2. Bij het plannen van de afspraak wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
3. Indien de cliënt een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden. In geval van niet tijdige annulering door cliënt zonder zwaarwichtige reden brengt de zorgaanbieder een bedrag van EUR 60,- per keer in rekening bij de cliënt. Het annuleren van een afspraak kan telefonisch bij de eigen begeleider of coach van de cliënt of via het algemene telefoonnummer van de Zorgaanbieder. Buiten openingstijden heeft cliënt de mogelijkheid om een voicemail bericht in te spreken.

## Artikel 9 Kwaliteit

1. Zorgaanbieder zet deskundig personeel in en verleent zorg die van goede kwaliteit is, in overeenstemming met de behoefte van cliënt.
2. Zorgaanbieder onderzoekt periodiek de tevredenheid van cliënten.
3. De zorgaanbieder beschikt over een op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gebaseerde regeling voor de afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.
4. Zorgaanbieder is daarnaast aangesloten bij de Geschillencommissie KPZ. Indien een klacht niet naar tevredenheid van cliënt is afgehandeld kan cliënt, in het kader van zorg geleverd vanuit de Wet langdurige zorg, een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.

## Artikel 10 Betaling

1. De cliënt is zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de geleverde zorg voor zover deze niet rechtstreeks door het zorgkantoor of de gemeente wordt betaald.
2. Zorgaanbieder stuurt cliënt binnen 14 dagen na afloop van een kalendermaand de factuur over de betreffende maand. Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op de op de factuur vermelde wijze.
3. Bezwaren tegen een factuur dienen door cliënt binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur aan zorgaanbieder kenbaar te worden gemaakt, onder vermelding van de redenen.
4. Is cliënt, na aanmaning met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen, in gebreke of verzuim gebleven met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de zorgvrager.
5. Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz of de Wmo. Zorgaanbieder informeert cliënt over de wettelijke eigen bijdrage.

## Artikel 11 Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst tussen cliënt en zorgaanbieder eindigt vanwege:
  - a. opzegging door cliënt of zorgaanbieder;
  - b. opzegging met wederzijdse instemming;
  - c. overlijden van de cliënt;
  - d. het verstrijken van de geldigheidsduur van de beschikking of het indicatiebesluit op grond waarvan de zorg geleverd wordt;
  - e. het verstrijken van de looptijd bij een zorgovereenkomst voor bepaalde tijd;

- f. het aanvragen van surseance van betaling door zorgaanbieder of indien zorgaanbieder in staat van faillissement wordt verklaard.
2. Zorgaanbieder is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
  - a. cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft en dit na herhaaldelijk aanspreken niet veranderd, waardoor het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorgaanbieder kan worden geveerd;
  - b. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van zorgaanbieder kan worden geveerd;
  - c. cliënt of diens naasten gedragingen vertonen jegens medewerkers of andere cliënten van zorgaanbieder, waardoor het voortduren van de overeenkomst niet langer van de zorgaanbieder kan worden geveerd;
  - d. de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet langer van zorgaanbieder kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan;
  - e. zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente of het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening en cliënt deze ook niet voor eigen rekening neemt;
3. Bij opzegging door zorgaanbieder wordt een onder de omstandigheden redelijke termijn in acht genomen en voldoende zorgvuldigheid betracht betreffende de nazorg van de cliënt.
4. Bij beëindiging van de overeenkomst zal zorgaanbieder, indien gewenst, naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het zoeken naar een alternatieve zorgaanbieder voor cliënt.
5. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
6. Cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

## Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Zorgaanbieder is jegens cliënt uitsluitend aansprakelijk voor schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van zorgaanbieder in de uitvoering van de overeenkomst.
2. Cliënt is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een dergelijke tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen, alvorens hij overgaat tot aansprakelijkstelling.
3. Er is geen aansprakelijkheid voor niet voorzienbare of indirecte schade. Hieronder verstaat zorgaanbieder alle schade die niet rechtstreeks voortvloeit uit de schadeveroorzakende gebeurtenis, waaronder gevolgschade.
4. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de zorgaanbieder gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt:
  - bij overeenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is;
  - bij overeenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
5. De hiervoor vastgelegde beperkingen in de aansprakelijkheid van zorgaanbieder gelden niet indien de veroorzaakte schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van zorgaanbieder.

## Artikel 13 Wijzigingen

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

2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

## Artikel 14 Slotbepalingen

1. Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Deze algemene voorwaarden treden in werking op [datum]
3. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene leveringsvoorwaarden Actifaid B.V.'