

Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening Ons Tweede Thuis

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Ons Tweede Thuis: de rechtspersoon die een of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan Cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) te leveren dan wel de rechtspersoon die zorg vanuit de Wmo/Jeugdwet/Zorgverzekeringwet (hierna te noemen de betreffende wet) levert, in beide gevallen hierna te noemen: Ons Tweede Thuis.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Ons Tweede Thuis ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijke vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een andere bij Cliënt betrokkene voor zover Cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame Cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige Cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige Cliënt.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door Cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van Cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en Cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit of beschikking: het besluit van het bevoegde indicatie/beschikkingsorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur Cliënt in aanmerking komt voor zorg.
- 1.6 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een Cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de betreffende wet.
- 1.7 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een Cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de betreffende wet.
- 1.8 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het Indicatiebesluit van Cliënt en de leveringsbeschikking.
- 1.9 Cliëntplanbespreking: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van Cliënt over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.
- 1.10 Cliëntplan: het document waarin bij aanvang van de Zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het Zorgarrangement en de uitkomsten van de Cliëntplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd. Voor een beperkt aantal producten zijn afwijkende afspraken gemaakt ten aanzien van het gebruikte format van het Cliëntplan. Indien van toepassing wordt dit in het Cliëntplan zelf beschreven.
- 1.11 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Ons Tweede Thuis volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele Cliënt verleende Wlz-zorg.
- 1.12 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan Cliënt zijn toegekend en waarmee Cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor Zorg.
- 1.13 Wlz: Wet langdurige zorg.
- 1.14 Wmo (wet maatschappelijk ondersteuning): Zorg voor volwassenen die wordt vergoed door gemeenten.
- 1.15 Jeugdwet: Zorg voor jeugdigen die wordt vergoed door gemeenten.
- 1.16 Zorgverzekeringwet: Zorg die wordt vergoed door zorgverzekeraars.

- 1.17 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor of gemeente op de aanvraag van Cliënt over de gewenste leveringsvorm.
- 1.18 De (zorg- en dienstverlenings-) overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Ons Tweede Thuis en Cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Ons Tweede Thuis zich jegens Cliënt verbindt om Zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door zorg in natura te bieden.
- 1.19 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Ons Tweede Thuis zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een Cliënt.
- 1.20 Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.21 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van Cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan Cliënt gebruik kan maken bij de Cliëntplanbespreking.
- 1.22 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.
- 1.23 Gemeente: instantie die de Wmo/Jeugdwet financiert.
- 1.24 Zorgverzekeraar: instantie die de Zorgverzekeringswet uitvoert.
- 1.25 CAK: Centraal Administratie Kantoor dat de eigen bijdrage voor Wlz- en Wmo-zorg int.
- 1.26 Volledig pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij Cliënt thuis dezelfde zorg ontvangt als die hij anders met verblijf in een instelling zou ontvangen.
- 1.27 Modulair pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij Cliënt thuis naar keuze delen van de zorg ontvangt die hij anders met verblijf in een instelling zou ontvangen.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot te verlenen zorg, tussen Cliënt en Ons Tweede Thuis.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3

Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en/of dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst tussen Ons Tweede Thuis en Cliënt en het bereiken van overeenstemming over het Zorgarrangement.
- 3.2 Een Zorg- en dienstverleningsovereenkomst, inclusief Zorgarrangement en Cliëntplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Ons Tweede Thuis en Cliënt.
- 3.3 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.
- 3.4 In de overeenkomst leggen Ons Tweede Thuis en Cliënt het overeengekomen Zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4

Overeenkomst en Wgbo

- 4.1 Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 5

Beëindiging en opzegging

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
- het verstrijken van de looptijd;
 - het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
 - het overlijden van Cliënt;
 - een door Ons Tweede Thuis geconstateerd daadwerkelijk en definitief vertrek van Cliënt uit de instelling van Ons Tweede Thuis, zie ook artikel 5.7;
 - opzegging;
 - ontbinding;
 - een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan Cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 5.2 Ons Tweede Thuis kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
- Cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - Cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of andere bij Cliënt betrokkenen, gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of Cliënten van Ons Tweede Thuis die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken binnen de gehele organisatie van Ons Tweede Thuis;
 - de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst en buiten de gehele organisatie van Ons Tweede Thuis gaat vallen en met Cliënt geen afspraken kunnen worden gemaakt over een aanpassing van de overeenkomst;
 - Ons Tweede Thuis in redelijkheid heeft moeten besluiten tot een interne verhuizing van cliënt naar een andere locatie/woonplek/werkplek, bijvoorbeeld uit veiligheidsoverwegingen of omdat cliënt ouder is geworden en de daarvoor geëigende en bijbehorende voorzieningen op de bestaande locatie/woonplek/werkplek ontbreken, en cliënt, ondanks uitleg, niet bereid is om aan de interne verhuizing mee te werken;
 - op het moment dat Ons Tweede Thuis geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor, de gemeente of zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en Cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - Cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Ons Tweede Thuis en Cliënt en Ons Tweede Thuis geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - in geval van surseance, beslaglegging, faillissement of ontbinding van de rechtspersoon van Ons Tweede Thuis;
 - wijziging in wet- en regelgeving die partijen verplichten de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst te herzien zodanig dat deze voldoet aan geldende wet- en regelgeving.

- 5.3 Ons Tweede Thuis zal bij opzegging naar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor Cliënt.
- 5.4 In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door Ons Tweede Thuis tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan Cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.2 sub f. en h. genoemde gevallen.
- 5.5 Indien Ons Tweede Thuis deze algemene voorwaarden wijzigt, kan Cliënt de overeenkomst opzeggen vanaf de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 5.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 5.7 Ons Tweede Thuis en Cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- Cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Ons Tweede Thuis;
 - Ons Tweede Thuis geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor, de gemeente of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- 5.8 Cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

Artikel 6

Indicatie

- 6.1 Cliënt die zorg ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient een geldig Indicatiebesluit of geldige beschikking te hebben.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Ons Tweede Thuis zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit of de beschikking, dan vraagt Cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Ons Tweede Thuis binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit of nieuwe beschikking aan bij het betreffende indicatieorgaan.

Artikel 7

Zorg- en dienstverlening

- 7.1 Ons Tweede Thuis biedt Cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

Artikel 8

Ruimtelijke privacy

- 8.1 Ons Tweede Thuis draagt er zorg voor dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan Cliënt, tenzij Cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 8.2 Onder andere personen dan Cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

- 8.3 Onder andere personen dan Cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1, van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame Cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.

Artikel 9

Informatie

- 9.1 Ons Tweede Thuis geeft aan Cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Ons Tweede Thuis geeft deze informatie schriftelijk als Cliënt daarom vraagt.
- 9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van Cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die Cliënt ontvangt en waarvan hij met in achtname van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 9.3 Ons Tweede Thuis geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. Indien het belang van Cliënt dit vereist geeft Ons Tweede Thuis de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van Cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij Cliënt betrokkene. Voordat Ons Tweede Thuis overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 9.4 Als Cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Ons Tweede Thuis dit, behalve indien het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 9.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Ons Tweede Thuis daarnaast informatie over medezeggenschap en de Cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Ons Tweede Thuis.
- 9.6 (De medewerkers van) Ons Tweede Thuis, Cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger dienen zich bij het gebruik van (social) media ervan bewust te zijn dat zij andere personen niet in diskrediet mogen brengen. Het zonder toestemming plaatsen van afbeeldingen of opnames van Cliënten, familie en/ of medewerkers van Ons Tweede Thuis is niet toegestaan.

Artikel 10

Cliëntplanbespreking, Cliëntplan en toestemming

- 10.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de Cliëntplanbespreking worden vastgelegd in een Cliëntplan. Het Cliëntplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
Voor een beperkt aantal producten gelden afwijkende afspraken ten aanzien van het gebruikte format van het Cliëntplan (zie ook artikel 1.10).
- 10.2 Ons Tweede Thuis stelt Cliënt of diens vertegenwoordiger tijdig op de hoogte als er een nieuwe Cliëntplanbespreking wordt gepland zodat er gelegenheid is tot het overhandigen van een persoonlijk plan. Indien Cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Ons Tweede Thuis dit persoonlijk plan bij het opstellen van het Cliëntplan.
- 10.3 Indien Cliënt niet aan een Cliëntplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het Cliëntplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van Cliënt.
- 10.4 Het Cliëntplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van Cliënt tot stand. Het Cliëntplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. Cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die

- deel uitmaken van het Cliëntplan.
- 10.5 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen deel uitmaken van het Cliëntplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van Cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen. Achteraf wordt Cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 10.6 Wat betreft het evalueren van de Cliëntplannen wordt het wettelijk kader gevolgd. Vanaf 2017 ziet dit er als volgt uit:
- Voor Wlz-Cliënten wordt het Cliëntplan periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, in een contactmoment met Cliënt of diens vertegenwoordiger geëvalueerd. In het Cliëntplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
 - Voor Wmo/ Jeugdwet/Zorgverzekeringswet wordt het Cliëntplan minimaal een keer per jaar in een bespreking met Cliënt geëvalueerd.
- Indien Cliënt afziet van de evaluatiebespreking wordt dit vastgelegd in het Cliëntplan en wordt het Cliëntplan zonder bespreking met Cliënt geëvalueerd (conform artikel 10.3).
- 10.7 Indien Ons Tweede Thuis het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het Cliëntplan is aangegeven, overlegt Ons Tweede Thuis hier voorafgaand over met Cliënt. Indien hierover geen overeenstemming wordt bereikt, treedt artikel 5.2 in werking.
- 10.8 Cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van Cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het Cliëntplan. Ook kan Cliënt mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het Cliëntplan.
- 10.9 Een afschrift van het Cliëntplan wordt door Ons Tweede Thuis terstond aan Cliënt of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

Artikel 11

Verplichtingen van Cliënt

- 11.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 11.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Ons Tweede Thuis in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 11.3 Cliënt is verplicht Ons Tweede Thuis meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 11.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 12

Dossievorming, geheimhouding en privacy

- 12.1 Ons Tweede Thuis richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor Cliënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van Cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 12.2 Het Cliëntplan maakt deel uit van het dossier.
- 12.3 Het dossier is eigendom van Ons Tweede Thuis.
- 12.4 Ons Tweede Thuis draagt er zorg voor dat aan anderen dan Cliënt geen inlichtingen over Cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van Cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

- 12.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van Cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven in het dossier, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 12.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame Cliënt kan zonder toestemming van Cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden in het dossier, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 12.7 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft Cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Ons Tweede Thuis met betrekking tot Cliënt ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking, kwaliteitsbevordering.
- 12.8 Ons Tweede Thuis geeft medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB, gemeente en zorgkantoor waaronder de controles door het zorgkantoor of gemeente, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de relevante privacywetgeving.
- 12.9 Ons Tweede Thuis bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot Cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Ons Tweede Thuis zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Ons Tweede Thuis de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van Cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan Cliënt terug.
- 12.10 Ons Tweede Thuis vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van Cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan Cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 12.11 Ons Tweede Thuis verstrekt Cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Ons Tweede Thuis mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 12.12 Persoonsgegevens van Cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming per mei 2018).

Artikel 13

Klachten

- 13.1 Ons Tweede Thuis heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Ons Tweede Thuis, is in te zien op de website en wordt op verzoek van Cliënt toegestuurd.
- 13.2 Cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van Ons Tweede Thuis mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Ons Tweede Thuis.
- 13.3 Als Cliënt een formulier dat Ons Tweede Thuis hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan Cliënt de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken Ons Tweede Thuis en Cliënt tot bindend advies.

Artikel 14

Aansprakelijkheid

- 14.1 Cliënt is gehouden Ons Tweede Thuis in de gelegenheid te stellen een door Ons Tweede Thuis tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Ons Tweede Thuis te herstellen.
- 14.2 De aansprakelijkheid van Ons Tweede Thuis is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Ons Tweede Thuis 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomsten 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, en bij 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.
- 14.3 Het bepaalde in artikel 14.2 is mede van toepassing op de door Ons Tweede Thuis ingeschakelde derden.
- 14.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Ons Tweede Thuis.
- 14.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Ons Tweede Thuis zoals bepaald in dit artikel geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 14.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop in de Wgbo van toepassing is.
- 14.7 Cliënt is verplicht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren te sluiten teneinde beschermd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid.

Artikel 15

Betalingen, eigen bijdrage

- 15.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Ons Tweede Thuis de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Ons Tweede Thuis op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten. Bij zorg binnen de Wmo/Jeugdwet declareert Ons Tweede Thuis de kosten bij de betreffende gemeente. Bij zorg binnen de Zorgverzekeringswet declareert Ons Tweede Thuis bij de betreffende zorgverzekeraar.
- 15.2 Indien Cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit of beschikking valt, komt deze voor rekening van Cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Ons Tweede Thuis uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met Cliënt.
- 15.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Ons Tweede Thuis de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan Cliënt.
- 15.4 Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de betreffende wet. Ons Tweede Thuis informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Cliënt verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevens-uitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 15.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van Cliënt zijn de Betalingsvoorwaarden van Ons Tweede Thuis van toepassing (waaronder een betalingstermijn van maximaal dertig dagen).

Artikel 16

Arbeidsomstandigheden

In het geval Ons Tweede Thuis zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van Cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 17

(Intellectuele) eigendomsrechten

- 17.1 Met betrekking tot de door of namens Ons Tweede Thuis uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Ons Tweede Thuis. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door Cliënt aan Ons Tweede Thuis zijn overhandigd, blijven eigendom van Cliënt.
- 17.2 Cliënt verbindt zich de door of namens Ons Tweede Thuis uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Ons Tweede Thuis, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Ons Tweede Thuis of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 17.3 Indien Cliënt binnen de instelling van Ons Tweede Thuis en/of met gebruikmaking van de middelen van Ons Tweede Thuis een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Cliënt. Ons Tweede Thuis is evenwel gerechtigd, om de aldus tot stand gebrachte (kunst)werken te verveelvoudigen en/of te verkopen en de daarvoor te realiseren opbrengst voor zichzelf te ontvangen. Ons Tweede Thuis zal daarbij steeds de persoonlijkheidsrechten van Cliënt, zoals bedoeld in de Nederlandse Auteurswet, volledig respecteren.

Artikel 18

Nakoming tegenover de wilsbekwame Cliënt

- 18.1 Als een wilsbekwame Cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Ons Tweede Thuis de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. Ons Tweede Thuis komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met Cliënt voortvloeien zowel na tegenover Cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2 Is een wilsbekwame Cliënt 16 jaar of ouder is dan komt Ons Tweede Thuis de verplichtingen die uit de overeenkomst met Cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover Cliënt zelf.
- 18.3 Als een Cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Ons Tweede Thuis feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt Ons Tweede Thuis zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover Cliënt.

Artikel 19

Nakoming tegenover de wilsonbekwame Cliënt

- 19.1 Tegenover een Cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Ons Tweede Thuis zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.2 Tegenover een wilsonbekwame Cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Ons Tweede Thuis zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.3 Tegenover een wilsonbekwame Cliënt van 18 jaar of ouder komt Ons Tweede Thuis al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de Cliënt, tenzij Cliënt naar het oordeel van Ons Tweede Thuis feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen.

In dat geval volgt Ons Tweede Thuis de wil van Cliënt voor wat betreft dat onderdeel.

19.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Ons Tweede Thuis de verplichtingen die uit de overeenkomst met Cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Ons Tweede Thuis de verplichtingen die uit de overeenkomst met Cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:

- a. de echtgenoot van Cliënt;
- b. de geregistreeerde partner van Cliënt;
- c. de levensgezel van Cliënt;
- d. een ouder van Cliënt;
- e. een kind van Cliënt;
- f. een broer, zuster of een ander familielid van Cliënt.

Ons Tweede Thuis kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt; bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met Cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 20

Vertegenwoordiging

- 20.1 Indien Ons Tweede Thuis, op grond van een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van Cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan Cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goede vertegenwoordiger, onder meer door Cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 20.2 Ons Tweede Thuis komt zijn verplichtingen ten opzichte van Cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 20.1 genoemde persoon, als dit onverenigbaar is met de plicht van Ons Tweede Thuis, zoals genoemd in artikel 7.
- 20.3 Als Cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 20.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen.
- 20.4 Ons Tweede Thuis kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen.
- 20.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 21

Toepasselijk recht

- 21.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 21.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Ons Tweede Thuis is gevestigd.
- 21.3 In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen Ons Tweede Thuis en Cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.
- 21.4 Geschillen tussen Ons Tweede Thuis en Cliënt over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal € 25.000, =, kunnen door Cliënt voorgelegd worden aan de Geschillencommissie zorginstellingen te Den Haag volgens het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie zorginstellingen staat op de website (www.degeschillencommissie.nl).

- 21.5 De Geschillencommissie zorginstellingen neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij Ons Tweede Thuis is ingediend en niet naar tevredenheid van Cliënt is afgehandeld.

Artikel 22

Annulering

- 22.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door Cliënt worden geannuleerd. Ons Tweede Thuis zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 22.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Ons Tweede Thuis de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 23

Wijzigingen

- 23.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Ons Tweede Thuis worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan Cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 23.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 24

Slot

- 24.1 Deze algemene voorwaarden zijn in werking getreden op 15 augustus 2017.
- 24.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Ons Tweede Thuis'.
- 24.3 Deze 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Ons Tweede Thuis' zijn onder nr. 54/2017 gedeponneerd bij de rechtbank te Amsterdam.