



Ipse de Bruggen

Algemene Voorwaarden

Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst 2021

Versie volledig pakket thuis (VPT) 15 december 2021

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1. De zorgaanbieder: Stichting Ipse de Bruggen, die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening bieden 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 verlenen.
- 1.2. De cliënt: de persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3. De (wettelijk) vertegenwoordiger:
 - een cliënt jonger dan achttien jaar: de ouder die het gezag uitoefent of de voogd - van een cliënt van 18 jaar of ouder: de curatormentor, bewindvoerder of andere vertegenwoordiger op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt, die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake in staat is, te behartigen, met dien verstande dat:
 - a. de curator de door de rechter benoemde vertegenwoordiger is die bevoegd is voor de cliënt zowel de belangen op het terrein van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding als op het terrein van de financiën te behartigen;
 - b. de mentor de door de rechter benoemde vertegenwoordiger is die bevoegd is voor de cliënt de belangen op het terrein van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding te behartigen;
 - c. andere personen die de cliënt op grond van de WGBO vertegenwoordigen op het terrein van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding en als zodanig door de zorgaanbieder zijn erkend;
 - d. de bewindvoerder de door de rechter benoemde vertegenwoordiger is die bevoegd is voor de cliënt de belangen op het terrein van de financiën te behartigen.
- 1.4. Het indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor Wlz-zorg.
- 1.5. 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 Wlz.
- 1.6. Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op de cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.7. Het zorgarrangement: de overeengekomen zorg- en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt en de leveringsbeschikking.
- 1.8. Het zorgplan: het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd. Het zorgplan is onlosmakelijk verbonden met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- 1.9. Zorgplanbespreking: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van cliënt over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.
- 1.10. Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor de zorgaanbieder volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende Wlz-zorg.
- 1.11. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan cliënt zijn toegekend en waarmee de cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg..
- 1.12. De zorg en dienstverleningsovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger en zorgaanbieder schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgaanbieder zich jegens de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling (PGB) of door zorg in natura (ZIN) te bieden.
- 1.13. Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van de cliënt over de gewenste leveringsvorm.

- 1.14 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij de zorgaanbieder zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt. (Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst, Boek 7, Titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.15 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de zorgplanbespreking.
- 1.16 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.
- 1.17 Volledig pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis dezelfde zorg krijgt als die hij anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
- 1.18 Modulair pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis naar keuze delen van de zorg krijgt de hij anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

Artikel 2 Zorg- en dienstverlening

- 2.1. De zorgaanbieder biedt de overeengekomen zorg- en dienstverlening uitgaande van de geldende indicatie en zoals vastgelegd in het zorgarrangement en het zorg-/begeleidingsplan.
- 2.2. De zorgaanbieder biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit en wetenschap.

Artikel 3 Overeenkomst, algemene voorwaarden, Wgbo

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen de aanbieder en de cliënt.
- 3.2 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.
- 3.3 Tenzij anders aangegeven maken de algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.
- 3.4 Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de Wet inzake de Geneeskundige behandelingsovereenkomst van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 4 Indicatie

- 4.1 De cliënt die zorg in natura op grond van de Wlz ontvangt dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 4.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder binnen 5 dagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

Artikel 5 Zorgplan, zorgplanbespreking en toestemming.

- 5.1 De zorgaanbieder organiseert vóór dan wel zo spoedig mogelijk na de aanvang van zorgverlening in natura een zorgplanbespreking over de uitwerking van het zorgarrangement.
- 5.2 Voorafgaand aan de zorgplanbespreking kan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger aan de zorgaanbieder een persoonlijk plan overhandigen. De zorgaanbieder stelt de zorgvrager en/of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de zorgvrager en/of diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft de zorgaanbieder dit persoonlijk plan bij het opstellen van het zorgplan.

- 5.3 De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de zorgplanbespreking worden neergelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 5.4 De zorgaanbieder stelt in overleg met de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk, zo mogelijk voordat de zorg- en dienstverlening daadwerkelijk begint, een voorlopig zorgplan op. Voor zover de zorgaanbieder heeft vastgesteld dat de cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het zorgplan, legt hij dat in het zorgplan vast.
- 5.5 Indien cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger niet aan een zorgplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het zorgplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- 5.6 Het zorgplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger tot stand. Het zorgplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan zoals dat van tijd tot tijd geldt. In geval de cliënt/(wettelijk)vertegenwoordiger niet akkoord is, vindt opnieuw overleg plaats.
- 5.7 Indien de zorgaanbieder niet binnen vier weken een reactie ontvangt, zal hij de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger opnieuw om een reactie verzoeken, bij gebreke waarvan het zorgplan wordt vastgesteld en uitgevoerd.3.8 Het zorgplan wordt periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 5.8 Indien de zorgaanbieder 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 zorgplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de cliënt.
- 5.9 De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het zorgplan. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren of aanpassen van het zorgplan.
- 5.10 Een afschrift van het zorgplan wordt door de zorgaanbieder terstond aan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger verstrekt.

Artikel 6 Informatie

- 6.1 De zorgaanbieder geeft de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en die specifieke informatie over de te verlenen zorg- en dienstverlening waarover de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger redelijkerwijs dient te beschikken. De zorgaanbieder geeft deze informatie binnen een redelijke termijn en schriftelijk als de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger daarom vraagt.
- 6.2. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van de cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn. De informatie kan zowel schriftelijk als mondeling worden verschaft en zowel individueel als collectief, afhankelijk van de aard van de informatie.
- 6.3. De zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft de zorgaanbieder de desbetreffende informatie wel aan de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt. Voordat de zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij eerste een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 6.4. Indien de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger schriftelijk te kennen heeft gegeven dat hij bepaalde informatie niet wil ontvangen, dan zal de zorgaanbieder deze wens naar vermogen respecteren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

- 6.5. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder informatie over medezeggenschap en cliëntenraden, de klachtenregeling, het privacyreglement, huisregels en overig relevant beleid van de zorgaanbieder.

Artikel 7 Toestemming

- 7.1 Indien zich tussentijds ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die geneeskundige of andere (paramedische) handelingen, die nog geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, noodzakelijk maken, is daartoe toestemming vereist van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger met inachtneming van artikel 5.3. Voor handelingen van niet-ingrijpende aard mag de toestemming worden verondersteld te zijn gegeven.
- 7.2 In alle gevallen waarin de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger geen toestemming wenst te geven voor voorgenomen handelingen die door de zorgaanbieder in het belang van de cliënt worden geacht, en die bij het niet uitvoeren leiden tot kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt, kunnen deze handelingen alleen worden uitgevoerd na een rechterlijke uitspraak ter zake (één en ander met inachtneming van artikel 5.3).
- 7.3 De handeling kan zonder toestemming van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger geschieden indien deze niet of niet tijdig in staat is de toestemming te verlenen en het belang van de cliënt eist dat onverwijld tot deze handeling wordt overgegaan, om kennelijk zeer ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf dient de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk te worden ingelicht over het uitvoeren van de handeling.
- 7.4 Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorg- en dienstverlening is betrokken, behoeft de zorgaanbieder de aantoonbare uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger, tenzij een wettelijk voorschrift gegevensverstrekking verplicht.
- 7.5 Aan cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger wordt vooraf toestemming gevraagd voor medewerking aan of betrokkenheid bij wetenschappelijk onderzoek. De zorgaanbieder geeft informatie over de aard en het doel van het onderzoek. Onderzoeksgegevens zullen worden geanonimiseerd. De zorgaanbieder geeft bekendheid aan de resultaten van wetenschappelijk onderzoek in een periodiek die aan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger toekomt.

Artikel 8 Kosten, eigen bijdrage en betaling

- 8.1 Bij levering op basis van ZIN verleent de zorgaanbieder de zorg en diensten zonder betaling door de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger, en declareert de zorgaanbieder de kosten bij het zorgkantoor waarmee zorgaanbieder op grond van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) een overeenkomst heeft gesloten.
- 8.2 Bij ZIN kan de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de WLZ. Zorgaanbieder informeert cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger over de eigen bijdrage. De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 8.3 Indien uit de zorg- en dienstverlening kosten voortvloeien die niet krachtens een wettelijke regeling aan de zorgaanbieder worden vergoed, worden deze door de zorgaanbieder afzonderlijk aangeduid. Voor het maken van deze kosten, die in beginsel ten laste van de cliënt zullen worden gebracht, is vooraf toestemming vereist van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. Afspraken hierover tussen zorgaanbieder en cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger worden schriftelijk vastgelegd en maken deel uit van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- 8.4 Voor sommige producten en diensten die niet onder de wettelijk geregelde verstrekkingen vallen heeft de zorgaanbieder een collectieve regeling opgesteld. Het staat de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger vrij hieraan deel te nemen of zelf te voorzien in de betreffende producten of diensten.

- 8.5 Indien de cliënt aanvullende zorg- of dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert de zorgaanbieder uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 8.6 Indien de cliënt zorg- of dienstverlening ontvangt op basis van een Volledig pakket thuis of Modulair pakket thuis, dan is de cliënt zelf verantwoordelijk voor zijn/haar woonruimte, al dan niet via een huurovereenkomst voor een zorgwoning. De kosten voor deze woning komen voor eigen rekening en maken geen onderdeel uit van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- 8.7 De wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt jonger dan achttien jaar en de cliënt van achttien jaar of ouder draagt de kosten die voortkomen uit de zorg- en dienstverlening voor zover deze kosten niet aan de zorgaanbieder worden vergoed krachtens een wettelijke regeling, een en ander met inachtneming van artikel 8 lid 3. Indien noodzakelijk draagt de (wettelijk) vertegenwoordiger zorg voor betaling van de kosten voor de cliënt.

Artikel 9 Bezoek

- 9.1 De cliënt met een Volledig pakket thuis of een Modulair pakket thuis kan, te allen tijde bezoek ontvangen, tenzij de huurovereenkomst of huisregels van de woning of verhuurder dit niet toestaan.
- 9.2 De cliënt van een woonvoorziening kan, met inachtneming van de huisregels van de woning, te allen tijde bezoek ontvangen.
- 9.2 Eventuele beperkingen aan het bezoek zijn alleen dan aan de orde als de zorgaanbieder deze kan motiveren en deze worden opgelegd op grond van de uitvoering van het zorgplan plan van de cliënt.

Artikel 10 Verhuizing/overplaatsing

Verhuizing/overplaatsing binnen en buiten de zorginstelling gebeurt uitsluitend na overleg met de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. In dit overleg wordt gestreefd naar consensus. De zorgaanbieder neemt hierbij grote zorgvuldigheid in acht. Hiertoe behoort het tijdig informeren en consulteren van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger.

Artikel 11 Privacy, registratie, verwerking van gegevens en dossier

- 11.1 De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en zijn (wettelijk) vertegenwoordiger wordt beschermd.
- 11.2 De zorgaanbieder 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 de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier. De zorgaanbieder is eigenaar van de gegevensdrager waarop het dossier is vastgelegd. De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier wordt verstrekt dan met toestemming van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 11.3 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
Is het voor de zorg nodig een externe partij in te zetten, dan is overhandiging van persoonlijke gegevens alleen mogelijk indien de cliënt hiervoor zijn/haar toestemming geeft, tenzij hierop een wettelijke verplichting rust.

- 11.4 De zorgaanbieder draagt zorg voor de registratie, verwerking en opslag van persoonsgegevens conform de geldende wet- en regelgeving.
- 11.5 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger toestemming voor het gebruik door de zorgaanbieder van gegevens met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies zoals dossierbeheer, intercollegiale toetsing, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
Voor intervisie, supervisie en opleiding worden enkel geanonimiseerde gegevens gebruikt.
- 11.6 De zorgaanbieder beschikt over een heldere privacyverklaring voor cliënten. De meest actuele versie van deze verklaring is altijd op de site van IdB te lezen.
- 11.7 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger heeft recht op inzage in het dossier. IdB verstrekt op verzoek van de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan IdB op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen.
- 11.8 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger kan de zorgaanbieder verzoeken aanvullingen en wijzigingen in het dossier aan te brengen en/of het dossier (deels) te vernietigen. Gegevens waarop een wettelijke bewaarplicht rust vanuit de WGBO zijn hiervan uitgezonderd.
- 11.9 Bij ZIN verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor waaronder controles, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met geldende privacywetgeving.

Artikel 12 Ingang en beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

- 12.1 De bepalingen, zoals vermeld in de overeenkomst, zijn van kracht vanaf- de datum van ondertekening van de overeenkomst door beide partijen.
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.
- 12.2 Deze overeenkomst eindigt van rechtswege, zonder dat voorafgaande opzegging nodig is, als en zodra de cliënt overlijdt of indien de termijn waarover deze overeenkomst is aangegaan is verstreken.
- 12.3 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger kan deze overeenkomst te allen tijde opzeggen met in achtname van een opzegtermijn van een maand, welke ingaat op de datum van opzegging, tenzij dringende, aan de zorgaanbieder mee te delen redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen..
- 12.4 Opzegging dient schriftelijk te geschieden. De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger is niet aansprakelijk voor schade die door de zorgaanbieder wordt geleden als gevolg van opzegging van deze overeenkomst.
- 12.5 De zorgaanbieder kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen, behoudens gewichtige redenen. De zorgaanbieder is in redelijkheid gehouden de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen ten opzichte van de cliënt na te komen tot het moment waarop is voorzien in de voor de cliënt noodzakelijke zorg- en dienstverlening.
- 12.6 Voor de cliënt die zorg- en dienstverlening afneemt op basis van een Volledig pakket thuis of Modulair pakket thuis, kan de beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst gevolgen hebben voor zijn/haar woning. Dat zal het geval zijn indien aan de zorg- en dienstverleningsovereenkomst een huurovereenkomst is gekoppeld.

Artikel 13 Vertegenwoordiging

- 13.1 a. De cliënt die jonger is dan 12 jaar wordt vertegenwoordigd door degene(n) die het gezag jegens de cliënt uitoefent respectievelijk uitoefenen.
- b. Met betrekking tot de cliënt die ouder is dan 12 jaar maar nog geen 16 jaar is heeft de zorgaanbieder de toestemming nodig van de minderjarige én van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. De zorgaanbieder komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- c. De cliënt die ouder is dan 12 jaar maar nog geen 18 jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt vertegenwoordigd door degene of degenen die jegens hem het gezag uitoefent respectievelijk uitoefenen.
- 13.2 Als een cliënt 16 jaar of ouder is en in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
- 13.3 Als een cliënt van 16 jaar en ouder niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake maar naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot dat deel van de overeenkomst na tegenover de cliënt.
- 13.4 De cliënt van achttien jaar of ouder die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt vertegenwoordigd door:
- De curator of mentor, bij ontbreken daarvan:
 - Echtgenoot of geregistreerd partner
 - Een ouder
 - Een kind
 - Een broer of zus
- Wanneer er geen curator of mentor is benoemd, kiest de zorgaanbieder tegenover welke van genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt; bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.
- 13.5 De (wettelijk) vertegenwoordiger draagt bij, voor zover dat in zijn vermogen ligt, aan het tijdig voorzien in zijn opvolging en stelt de zorgaanbieder hiervan schriftelijk op de hoogte.
- 13.6 Bij overlijden van de (wettelijk) vertegenwoordiger draagt de zorgaanbieder zorg voor de voortgang van het laatst vastgestelde zorgplan en worden voor de cliënt ingrijpende beslissingen, tenzij spoedeisend, uitgesteld totdat er een nieuwe(wettelijk) vertegenwoordiger is.
- 13.7 De (wettelijk) vertegenwoordiger is gehouden de zorg van een goed vertegenwoordiger te betrachten, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.

Artikel 14 Klachten en geschillen

- 14.1 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger kan klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten mondeling en schriftelijk indienen bij de cliëntenvertrouwenspersoon en/of de klachtencommissie van de zorgaanbieder.
- 14.2 De zorgaanbieder beschikt over een klachtenregeling op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (verder te noemen Wkkgz). Deze regeling is op te vragen bij de zorgaanbieder door de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger.
- 14.3 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger heeft daarnaast het recht een klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie en/of bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en/of het geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde rechter.
- 14.4 Indien de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger een formulier dat de zorgaanbieder aan hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien een dergelijke klacht niet via de klachtenregeling van de zorgaanbieder wordt opgelost, kan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken de zorgaanbieder en de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger tot bindend advies.
- 14.5 Aangaande verwerkingen van persoonsgegevens heeft Ipse de Bruggen een Functionaris Gegevensbescherming aangewezen. Onverminderd andere mogelijkheden van het indienen van klachten heeft de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) indien hij/zij van mening is dat de verwerking van de hem/haar betreffende persoonsgegevens inbreuk maakt op de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 15 Verplichtingen van de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger

- 15.1 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger is gehouden op verzoek van de zorgaanbieder alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 15.2 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger verplicht zich de zorgaanbieder te doen toekomen:
- een kopie van de indicatiestelling, en indien van toepassing
 - een kopie van de getekende BOPZ-verklaring
 - een kopie van de beschikking van de rechtbank of het kantongerecht ter zake van de benoeming van een wettelijk vertegenwoordiger
 - een kopie van de verklaring inzake volmacht/machtiging.
- 15.3 Cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger is verplicht de zorgaanbieder zo spoedig mogelijk te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 15.4 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze overeenkomst.
- 15.5 Ten behoeve van de zorg- en dienstverlening zal de cliënt die zorg ontvangt op basis van een Volledig pakket thuis of Modulair pakket thuis aan de zorgaanbieder toegang verlenen tot zijn/haar woning. De zorgaanbieder betreedt de kamer of het appartement niet zonder de toestemming van de cliënt, behalve als dat noodzakelijk is voor diens veiligheid of gezondheid of indien dit noodzakelijk is om de eigendommen van de zorgaanbieder te beschermen.
- 15.6 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger is in redelijkheid gehouden bij afloop van het indicatiebesluit of bij wijziging van de zorgvraag tijdig herindicatie aan te vragen. De zorgaanbieder is in redelijkheid gehouden de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger tijdig te attenderen op het aflopen van de indicatie.
- 15.7 De cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger is verplicht voor de cliënt een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

- 15.8 De cliënt die woont in een woonvoorziening is gehouden om binnen één week na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst de woonruimte te ontruimen. Bij het overlijden van een cliënt wordt een termijn van 7 dagen na de uitvaart in acht genomen. Indien cliënt of diens erfgenamen niet tot ontruiming overgaan, zal de zorgaanbieder de woning (doen) ontruimen en de inboedel in opslag nemen. De kosten voor opslag zijn voor rekening van cliënt of diens erfgenamen. De zorgaanbieder zal na drie maanden, te rekenen vanaf de eerste dag van de opslag, de opslag beëindigen en de goederen, indien deze niet afgehaald zijn door cliënt of diens erfgenamen, vernietigen. De zorgaanbieder is op dat moment niet aansprakelijk voor vergoeding van enige schade ter zake de vernietiging van de inboedel.

Artikel 16 Arbeidsomstandigheden

In het geval zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privé-woning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden in redelijkheid nadere voorwaarden worden gesteld aan de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger.

Artikel 17 Toepasselijkheid

- 17.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger en zorgaanbieder.
- 17.2 Afwijkingen van de algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk tussen zorgaanbieder en cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger te zijn overeengekomen. Overeengekomen aanvullingen/wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan deze overeenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door beide partijen.
- 17.3 Indien het bepaalde in deze algemene voorwaarden strijdig zou zijn of zou komen te zijn met enige wettelijke regeling, gaat de wettelijke regeling voor.
- 17.4 Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene voorwaarden, worden beheerst door het Nederlandse recht.

Artikel 18 Wijzigingen

Deze algemene voorwaarden en de zorg- en dienstverleningsovereenkomst kunnen door de zorgaanbieder worden gewijzigd na verzwamd advies te hebben gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad.

Artikel 19 Slot

- 19.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 15 december 2021.
- 19.2. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: Algemene voorwaarden zorg- en dienstverleningsovereenkomst 2021 van Stichting Ipse de Bruggen.