

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING Wlz DZN B.V.**

*Deze Algemene Voorwaarden zien op de zorg- en dienstverlening in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz).*

### **A. ALGEMEEN**

#### **Artikel 1. Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Algemene Voorwaarden*: deze algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening Wlz DZN B.V.
- b. *AVG*: de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
- c. *Calamiteit*: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Cliënt heeft geleid.
- d. *Cliënt*: de natuurlijke persoon die Zorg(verlening), afgeleid uit het Indicatiebesluit, en/of Dienst(verlening) afneemt bij DZN.
- e. *Cliëntondersteuning*: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan de Cliënt gebruik kan maken bij de bespreking van het Zorgplan.
- f. *Dienst(verlening)*: (het verrichten van) andere handelingen dan Zorg(verlening) die betrekking hebben op de Cliënt.
- g. *DZN*: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid DZN B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Nijmegen, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71660690.
- h. *Geweld in de zorgrelatie*: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een Cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een Cliënt, door een zorgverlener of andere personen werkzaam bij of in opdracht van DZN dan wel door een andere Cliënt met wie de Cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van DZN verblijft.
- i. *Incident*: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de Zorg(verlening), en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de Cliënt.
- j. *Indicatiebesluit*: een besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) waarin is vastgesteld dat en in welke omvang en voor welke duur de Cliënt in aanmerking komt voor Wlz-zorg.
- k. *Overeenkomst*: de zorgovereenkomst tussen DZN en de Cliënt waarin de overeengekomen Zorg(verlening), afgeleid uit het Indicatiebesluit, en/of Dienst(verlening) schriftelijk is vastgelegd.
- l. *Persoonsgebonden budget (PGB)*: een subsidie, in de vorm van een geldbedrag, die aan een Cliënt op basis van een Indicatiebesluit is toegekend en waarmee de Cliënt zelf Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) kan inkopen.
- m. *Vertegenwoordiger*: de door de rechter of de wet aangewezen persoon of rechtspersoon die de Cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (een wilsonbekwame Cliënt). Personen of rechtspersonen die als Vertegenwoordiger kunnen optreden zijn: de curator, de mentor, de bewindvoerder, of de schriftelijk gemachtigde van de Cliënt. En indien een zodanige persoon of rechtspersoon ontbreekt: de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de Cliënt, dan wel, indien deze persoon dat niet wenst of daartoe niet in staat is, de ouders, het kind, de broer of de zus van de Cliënt.
- n. *Wgbo*: de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- o. *Wkkgz*: de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.

- p. *Wlz*: de Wet langdurige zorg.
- q. *Wmcz*: de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
- r. *Zorg in natura (ZIN)*: de Zorg(verlening) door DZN aan de Cliënt en waarvoor DZN op grond van een contract met het zorgkantoor rechtstreeks een vergoeding ontvangt.
- s. *Zorg(verlening)*: (het verrichten van) andere handelingen dan Dienst(verlening) op het gebied van Wlz-zorg aan de Cliënt.
- t. *Zorgarrangement*: de tussen DZN en de Cliënt in de Overeenkomst overeengekomen Zorg(verlening), afgeleid uit het Indicatiebesluit van de Cliënt.
- u. *Zorgdossier*: het dossier waarin door DZN aantekening wordt gehouden van gegevens omtrent de Zorg(verlening) aan de Cliënt.
- v. *Zorgplan*: een door DZN in samenspraak met de Cliënt opgesteld plan waarin de afspraken over de Zorg(verlening) aan de Cliënt zijn neergelegd. Dit plan maakt onderdeel uit van het Zorgdossier.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de tussen de Cliënt en DZN gesloten Overeenkomst met betrekking tot de Wlz, alsmede op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen de Cliënt en DZN m.b.t de Zorg- en/of Dienstverlening, tenzij en voor zover de Cliënt en DZN uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen de Cliënt en DZN zijn overeengekomen en deze niet in het nadeel zijn van de Cliënt.
3. Indien een of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of door de rechter nietig worden verklaard, blijven de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden van toepassing. De Cliënt en DZN zullen in overleg treden om de betreffende bepaling(en) te vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht worden genomen.
4. DZN is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden in werking binnen dertig (30) dagen nadat DZN de gewijzigde Algemene Voorwaarden aan de Cliënt en/of diens Vertegenwoordiger ter hand heeft gesteld, tenzij de Cliënt en/of diens Vertegenwoordiger hiertegen binnen dertig (30) dagen na terhandstelling schriftelijk bezwaar heeft dan wel hebben gemaakt. In dat geval blijft de laatst tussen de Cliënt en DZN geldende versie van de Algemene Voorwaarden van toepassing.
5. Bij strijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst en bepalingen in deze Algemene Voorwaarden gaan de bepalingen in de Overeenkomst voor.
6. Aan de opschriften (“kopjes”) bij de artikelen van deze Algemene Voorwaarden komt geen zelfstandige betekenis toe en deze opschriften zijn niet van invloed op de uitleg van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

## **B. VERTEGENWOORDIGING**

### **Artikel 3. Bevoegdheden van de Vertegenwoordiger**

1. De Vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Cliënt uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden indien de Cliënt op grond van de wet niet (zelfstandig) bevoegd of bekwaam is om deze rechten en plichten uit te oefenen, of indien en voor zover DZN overeenkomstig de wettelijke procedures heeft vastgesteld dat de Cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.

2. In de situatie als bedoeld in het vorige artikellid tekent de Vertegenwoordiger in ieder geval de tussen DZN en de Cliënt te sluiten Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en het Zorgplan als bedoeld in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.
3. De Cliënt heeft, wanneer vertegenwoordiging noodzakelijk is, altijd één Vertegenwoordiger, tenzij de wet, de Cliënt zelf, of de rechter meerdere Vertegenwoordigers aanwijzen. Indien op grond van de wet meerdere personen bevoegd zijn de Cliënt te vertegenwoordigen, wijst de familie uit deze bevoegde personen één persoon aan die als Vertegenwoordiger optreedt. Uitsluitend indien de Cliënt of de rechter meerdere Vertegenwoordigers heeft aangewezen die slechts gezamenlijk bevoegd zijn om namens de Cliënt beslissingen te nemen zal DZN uitsluitend beslissingen nemen nadat beide Vertegenwoordigers hebben ingestemd. DZN gaat er daarbij van uit dat de Vertegenwoordigers zich zullen inspannen om DZN bij de besluitvorming zoveel mogelijk te betrekken, in die zin dat zij elkaar op de hoogte zullen houden en zoveel mogelijk gezamenlijk tot besluitvorming zullen komen. Op het moment dat de besluitvorming voor DZN in de praktijk onwerkbaar wordt, omdat er meerdere vertegenwoordigers zijn die het niet eens met elkaar kunnen worden, behoudt DZN zich het recht voor om de rechter te verzoeken in plaats van meerdere Vertegenwoordigers één Vertegenwoordiger voor de Cliënt aan te laten wijzen.
4. Als de Cliënt geen naaste familie heeft om als Vertegenwoordiger op te treden terwijl vertegenwoordiging door DZN noodzakelijk wordt geacht, of de familie na uitdrukkelijke verzoeken daartoe van DZN geen (bekwame) Vertegenwoordiger heeft aangewezen of de rechter om aanwijzing van een Vertegenwoordiger heeft verzocht, verzoekt DZN de rechter om een mentor, bewindvoerder of curator als Vertegenwoordiger aan te wijzen.

## C. INFORMATIE

### Artikel 4. Duidelijke informatie

1. De Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes te kunnen maken over de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) door DZN. Steeds als DZN de Cliënt informatie verschaft, doet DZN dit op een voor de Cliënt passende wijze en geschikt niveau. DZN gaat bij de Cliënt na of de Cliënt de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst biedt DZN de informatie schriftelijk of op elektronische wijze aan de Cliënt aan.
2. In het uitzonderlijke geval dat het verstrekken van informatie kennelijk ernstig nadeel voor de Cliënt oplevert, verstrekt DZN geen informatie aan de Cliënt. Indien het belang van de Cliënt dit vereist, verstrekt DZN de betreffende informatie wel aan de Vertegenwoordiger van de Cliënt.
3. DZN zorgt ervoor dat de Cliënt en/of diens Vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de Overeenkomst.

### Artikel 5. Kennismakingsgesprek

1. Voordat de Overeenkomst tussen DZN en de Cliënt tot stand komt, vindt er een kennismakingsgesprek tussen DZN en de Cliënt plaats. In dit kennismakingsgesprek bespreken DZN en de Cliënt onder meer de zorgvraag van de Cliënt en bekijken zij in hoeverre DZN de in het Indicatiebesluit van de Cliënt opgenomen aanspraak op Zorg(verlening) zou kunnen verrichten.
2. Op basis van het Indicatiebesluit van de Cliënt en het kennismakingsgesprek bepaalt DZN of de Cliënt in aanmerking komt voor Zorg(verlening) door DZN.

## **Artikel 6. Algemene informatie**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de Overeenkomst verstrekt DZN in ieder geval schriftelijk door middel van een informatieve folder de volgende informatie aan de Cliënt:
  - a. informatie over DZN en de gang van zaken rondom de Zorg(verlening), zoals het kennismakingsgesprek, het opstellen van een Zorgplan, en de feitelijke Zorg(verlening) door DZN;
  - b. informatie over de kosten van de Zorg(verlening), de betaling van de kosten voor aanvullende Dienst(verlening) en de betaling van een eigen bijdrage;
  - c. informatie over de cliëntenraad;
  - d. informatie over de klachtenregeling;
  - e. informatie over de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris;
  - f. informatie over de bereikbaarheid van DZN in geval van een noodsituatie;
  - g. informatie over de gevolgen van een tijdens de Zorg(verlening) bij de Cliënt optredende wilsonbekwaamheid;
  - h. informatie over de gedragscode en huisregels van DZN;
  - i. informatie over welke persoonsgegevens en de wijze waarop deze persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt en informatie over de maatregelen die DZN neemt om deze persoonsgegevens te beschermen;
2. De in het vorige artikellid genoemde algemene informatie stelt DZN zoveel mogelijk beschikbaar op de website van DZN.

## **D. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

### **Artikel 7. Totstandkoming Overeenkomst**

1. De Overeenkomst tussen de Cliënt en DZN komt uitsluitend tot stand indien:
  - a. de Cliënt kenbaar heeft gemaakt de Overeenkomst te willen aangaan, en;
  - b. DZN redelijkerwijs van oordeel is dat de zorgvraag van de Cliënt op grond van de bij DZN aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord; en
  - c. een voor de financiering noodzakelijk Indicatiebesluit is afgegeven.
2. Indien aan de hiervoor in lid 1 onder sub a tot en met c genoemde voorwaarden is voldaan, stelt DZN een schriftelijke Overeenkomst op. De Overeenkomst wordt ondertekend door DZN, de Cliënt en/of de Vertegenwoordiger.
3. De Cliënt verkrijgt het recht op de in de Overeenkomst neergelegde Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) (het Zorgarrangement) uitsluitend nadat de door DZN, de Cliënt en/of de Vertegenwoordiger (zo die er is) ondertekende Overeenkomst door DZN retour is ontvangen.
4. Indien de feitelijke Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) eerder is aangevangen dan de datum waarop de Overeenkomst door DZN, de Cliënt en/of de Vertegenwoordiger is ondertekend, dan geldt de datum waarop de feitelijke Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) is begonnen met terugwerkende kracht als ingangsdatum van de Overeenkomst. Deze datum wordt in de Overeenkomst vastgelegd.

## **E. HET ZORGPLAN**

### **Artikel 8. Zorgplan**

1. DZN verricht de Zorg(verlening) aan de Cliënt uitsluitend op basis van een door DZN, de Cliënt en/of diens Vertegenwoordiger voor akkoord getekend Zorgplan, tenzij er nog geen Zorgplan is vastgesteld.

2. DZN organiseert vóór of zo spoedig mogelijk na aanvang van de feitelijke Zorg(verlening) een bespreking met de Cliënt om afspraken te maken over de Zorg(verlening) en de met de Cliënt te behalen doelen en deze vast te leggen in een Zorgplan. Het Zorgplan bevat in ieder geval een beschrijving van de aard, duur en omvang van de Zorg(verlening).
3. Tijdens deze bespreking bespreekt DZN (ook) de wensen van de Cliënt en de mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt. Bij het opstellen van het Zorgplan neemt DZN het Indicatiebesluit van de Cliënt als uitgangspunt. Daarnaast houdt DZN bij het opstellen van het Zorgplan zoveel mogelijk rekening met de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt, voor zover deze liggen binnen de grenzen van de professionele standaard. Indien de Cliënt niet aan de bespreking van het Zorgplan wenst deel te nemen, stelt DZN het Zorgplan op zodanige wijze op dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt.
4. De Cliënt kan bij de bespreking van het Zorgplan gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning die het zorgkantoor biedt. Ook kan de Cliënt zich laten bijstaan door iemand van zijn eigen keuze.
5. DZN stelt het Zorgplan op binnen zes weken na aanvangsdatum van de Overeenkomst. Na deze vastlegging biedt DZN het Zorgplan ter ondertekening aan de Cliënt aan.
6. Met de ondertekening van het Zorgplan geeft de Cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het Zorgplan, tenzij de Cliënt bij de uitvoering te kennen geeft deze handelingen alsnog niet te willen.
7. De feitelijke Zorg(verlening) door DZN vindt plaats overeenkomstig het Zorgplan. Voor afwijking van het Zorgplan is – behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is – de uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan: de kennelijke noodzaak tot het onmiddellijk uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen. In het geval van afwijking bij spoedeisendheid licht DZN de Cliënt zo spoedig mogelijk achteraf in over de door DZN verrichtte handeling(en). Deze afwijking van het Zorgplan wordt door DZN gemotiveerd vastgelegd in het Zorgdossier van de Cliënt.
8. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst bespreken DZN en de Cliënt het Zorgplan zo vaak als redelijkerwijs nodig is. Ten minste twee keer per jaar organiseert DZN een bespreking met de Cliënt ter evaluatie en actualisatie van de afspraken. In overleg met de Cliënt wordt het Zorgplan aangepast binnen de ruimte die het Indicatiebesluit biedt. Deze aanpassingen worden schriftelijk vastgelegd als bijlage bij het Zorgplan.
9. Het Zorgplan zoals door DZN en de Cliënt overeengekomen, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

#### **Artikel 9. Feitelijke zorg(verlening) en/of dienst(verlening)**

1. DZN streeft ernaar zoveel mogelijk dezelfde medewerkers in te zetten bij de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) aan de Cliënt. DZN is evenwel gerechtigd om (onderdelen van de) Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) te laten uitvoeren door verschillende medewerkers.
2. DZN is gerechtigd om (onderdelen van de) Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) uit te besteden aan derden. In geval van uitbesteding blijft DZN evenwel volledig eindverantwoordelijk voor de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening).

## F. PRIVACY EN BESCHERMING PERSOONSgegevens

### Artikel 10. Zorgdossier en dossiervorming

1. DZN richt een Zorgdossier in met betrekking tot de Zorg(verlening) aan de Cliënt. Zij 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(verlening). Indien de Cliënt dit vraagt, voegt DZN een door de Cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het Zorgdossier opgenomen stukken aan het Zorgdossier toe.
2. Het Zorgplan maakt deel uit van het Zorgdossier.
3. Het Zorgdossier is eigendom van DZN. Wel heeft de Cliënt recht op inzage in of afschrift van een kopie van het Zorgdossier. DZN verstrekt de Cliënt daarom op diens verzoek inzage en afschrift van een kopie van de bescheiden die deel uit maken van het Zorgdossier. Deze verstrekking blijft echter achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
4. DZN bewaart het Zorgdossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de Overeenkomst tussen DZN en de Cliënt is geëindigd, tenzij de wet een andere bewaartermijn eist, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.
5. Gegevens met betrekking tot de Cliënt die niet tot het Zorgdossier behoren, bewaart DZN niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt DZN de gegevens.
6. DZN vernietigt het Zorgdossier of gedeelten van het Zorgdossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de Cliënt, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de Cliënt (waaronder begrepen DZN), of indien de wet zich tegen vernietiging verzet.

### Artikel 11. Geheimhouding en ruimtelijke privacy

1. DZN zorgt ervoor dat aan anderen dan de Cliënt geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van (een kopie van) het Zorgdossier wordt verstrekt, tenzij de Cliënt hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven of daarvoor een wettelijke plicht of expliciete wettelijke bevoegdheid bestaat. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover de persoonlijke levenssfeer van derden daardoor niet wordt geschaad.
2. Onder anderen dan de Cliënt zijn niet begrepen medewerkers van DZN die rechtsreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de tussen DZN en de Cliënt bestaande Overeenkomst en de vervangers van deze medewerkers, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden.
3. In geval van wilsonbekwaamheid, handelingsonbekwaamheid of handelingsonbevoegdheid van de Cliënt kunnen aan de Vertegenwoordiger van de Cliënt zonder toestemming van de Cliënt inlichtingen worden gegeven over Cliënt of inzage gegeven worden in delen van het Zorgdossier van de Cliënt. Indien DZN echter door inlichtingen aan de Vertegenwoordiger te verstrekken over of door de Vertegenwoordiger inzage te geven in (delen van) het dossier van de Cliënt niet kan worden geacht de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen, laat DZN dit achterwege.
4. DZN zorgt ervoor dat de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de Cliënt, tenzij de Cliënt ermee instemt dat de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) kan worden waargenomen door anderen, uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming door anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
5. Onder anderen dan de Cliënt als bedoeld in het vorige artikellid zijn niet begrepen degene van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de Zorg(verlening) en/of

Dienst(verlening) noodzakelijk is. Onder anderen dan de Cliënt zijn evenmin begrepen de Vertegenwoordiger van de wilsonbekwame, handelingsonbekwame of handelingsonbevoegde Cliënt, tenzij (de medewerkers van) DZN daardoor niet de zorg van een goed hulpverlener kan bieden.

#### **Artikel 12. Verwerking en bescherming van persoonsgegevens**

1. DZN handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder de AVG en de Uitvoeringswet AVG.
2. Persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt overeenkomstig het Privacyreglement van DZN en de regels van de AVG, de Uitvoeringswet AVG, de Wlz en andere relevante wetgeving. DZN heeft een privacyverklaring op haar website gepubliceerd waarin zij uitlegt op welke wijze zij omgaat met de verwerking van persoonsgegevens van de Cliënt.
3. Persoonsgegevens van de Cliënt worden uitsluitend verwerkt als hiervoor een grondslag bestaat in de AVG en/of de Uitvoeringswet AVG. Indien DZN persoonsgegevens van de Cliënt wil gebruiken voor één van de volgende doeleinden, vraagt DZN de Cliënt daarvoor vooraf uitdrukkelijke, toestemming:
  - a. wetenschappelijk onderzoek, de betrokken individuele Cliënt betreffend;
  - b. publicatie van foto-, film- en/of video-opnamen van de Cliënt;
  - c. het maken van audiovisuele opnamen ten behoeve van observatie en/of onderzoek;
  - d. kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

De door de Cliënt gegeven toestemming voldoet aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat het bij deze toestemming moet gaan om een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de Cliënt door middel van een schriftelijke verklaring aanvaardt dat DZN persoonsgegevens van hem verwerkt voor een (of meer) van bovenstaande doeleinden. De Cliënt kan deze toestemming te allen tijde intrekken, zonder dat dit enig (negatief) gevolg voor hem heeft. Het intrekken van deze toestemming doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de eerdere verwerking die op deze toestemming was gebaseerd.

### **G. KWALITEIT EN VEILIGHEID**

#### **Artikel 13. Kwaliteit van de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening)**

1. DZN biedt de Cliënt Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) overeenkomstig de eisen van goede Zorg(verlening), de in de praktijk geldende professionele normen (het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg) en goed hulpverlenerschap.
2. Als norm voor goed hulpverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten.
3. DZN handelt conform wet- en regelgeving, waaronder de Wgbo, de Wkkgz, de Wlz, AVG, de Uitvoeringswet AVG en de Wmcz.
4. DZN beschikt over een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en handelt conform deze meldcode.
5. De medewerkers die door DZN worden ingezet voldoen aan de vereiste kwalificaties om de overeengekomen Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) te mogen verrichten.
6. De medewerkers die door DZN worden ingezet zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

**Artikel 14. Calamiteiten, geweld, incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een Incident, Geweld in de zorgrelatie of Calamiteit informeert DZN de betreffende Cliënt, en indien de Cliënt niet in staat is om een redelijke belangenafweging te maken, diens Vertegenwoordiger over de aard en de oorzaak van het Incident, de Geweld of in de zorgrelatie of de Calamiteit en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten of calamiteiten in de toekomst te voorkomen.
2. DZN meldt een Calamiteit zo spoedig mogelijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
3. Indien sprake is van Geweld in de zorgrelatie, meldt DZN dit zo spoedig mogelijk bij de IGJ.
4. DZN heeft intern een incidentenregister waarin Incidenten en Calamiteiten worden geregistreerd.

**Artikel 15. Zorg voor persoonlijke eigendommen**

DZN zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) aan de Cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

**H. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT****Artikel 16. Verplichtingen van de Cliënt**

1. Elke Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst op verzoek van DZN met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt het Indicatiebesluit aan DZN. Kan de Cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs of het Indicatiebesluit niet tonen, dan is DZN gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst niet te starten totdat de Cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke Zorg(verlening) noodzakelijk is.
2. Bij de bespreking van het Zorgplan geeft de Cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de Cliënt schriftelijk is gemachtigd om in zijn plaats te treden als de Cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De Cliënt geeft DZN, mede naar aanleiding van vragen van DZN, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de Overeenkomst behoeft.
4. De Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere Cliënten, de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van DZN en vrijwilligers.
5. De Cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om DZN in staat te stellen de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) te verrichten overeenkomstig de wet- en regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De Cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van DZN de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het Zorgplan of in het kader van veiligheid.
7. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de Cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening), is de Cliënt gehouden DZN daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

**Artikel 17. Annulering**

Als de Cliënt, om welke reden dan ook, geen gebruik wil of kan maken van de overeengekomen Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) moet hij dat zo snel mogelijk maar uiterlijk 24 uur vóór het afgesproken tijdstip melden bij DZN. Als een Cliënt zich niet tijdig afmeldt, behoudt DZN zich



het recht voor bij die Cliënt de volledige kosten in rekening te brengen, tenzij anders overeengekomen of de wet het in rekening brengen van deze kosten bij Cliënt niet toestaat.

## **I. AANSPRAKELIJKHEID**

### **Artikel 18. Aansprakelijkheid DZN**

1. DZN is tegenover de Cliënt aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door DZN, tenzij deze schade niet voor rekening of risico komt van DZN.
2. Cliënt is gehouden DZN in de gelegenheid te stellen een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door DZN binnen een redelijke termijn voor rekening van DZN te herstellen.
3. Behoudens voor zover er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van art. 7:446 en volgende van het Burgerlijk Wetboek, is in alle gevallen waarin er sprake is van aansprakelijkheid van DZN, deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de door DZN gesloten verzekering wordt uitgekeerd.
4. DZN is volgens de Wlz verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering voor de woonruimten van Cliënten en de inventaris van DZN. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor onder meer het afsluiten van een WA-verzekering, zorgverzekering en een verzekering voor zijn/haar inboedel.
5. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van DZN beperkt 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 schadeveroorzakende gebeurtenis.
6. De voorgaande artikelliden zijn mede van toepassing op door DZN ingeschakelde derden.
7. De beperkingen in de leden 3 en 4 van dit artikel gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld aan de zijde van DZN.

### **Artikel 19. Aansprakelijkheid voor schade door de Cliënt**

1. De Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt en die op grond van de wet voor zijn rekening en risico komt.
2. De Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

## **J. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

### **Artikel 20. Beëindiging overeenkomst en wijziging**

1. De Overeenkomst kan op de volgende manieren eindigen:
  - a. van rechtswege, d.w.z. zonder dat een daarop gerichte rechtshandeling is vereist, in de gevallen als bedoeld in artikel 21 van deze Algemene Voorwaarden;
  - b. door ontbinding door de rechter;
  - c. door ontbinding door de Cliënt of DZN indien DZN in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt;
  - d. met wederzijds goedvinden van DZN en de Cliënt;
  - e. door opzegging in de gevallen en de wijze als bedoeld in artikel 22 van deze Algemene voorwaarden.
2. Partijen kunnen in onderling overleg de Overeenkomst wijzigen als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van zulke omstandigheden is in ieder geval sprake indien de omvang of zwaarte van de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) aan de Cliënt door een gewijzigde zorgvraag

zodanig ontwikkelt dat de zorgvraag geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Overeenkomst valt en/of DZN geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van overeengekomen Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening).

3. Wijzigingen als bedoeld in het vorige artikellid dienen schriftelijk te geschieden.

#### **Artikel 21. Einde van rechtswege**

De Overeenkomst eindigt van rechtswege:

- a. door het verlopen van het afgegeven Indicatiebesluit Wlz-zorg en er ook geen concreet zicht is op een herindicatie door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) (de Overeenkomst eindigt dan van rechtswege met ingang van de dag volgende op de einddatum van het Indicatiebesluit);
- b. door de intrekking van het Indicatiebesluit door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ);
- c. door het overlijden van de Cliënt;
- d. door een door DZN geconstateerd definitief vertrek van de Cliënt naar een regio waar DZN niet actief is;
- e. door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen Zorg(verlening) als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- f. bij overplaatsing van de Cliënt naar een andere instelling;

#### **Artikel 22. Opzegging**

1. De Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
2. DZN kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen dat voortzetting van de Zorg(verlening) in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
  - a. dat de Cliënt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden ondanks schriftelijke ingebrekestelling niet nakomt;
  - b. de Cliënt en/of zijn Vertegenwoordiger weigert dan wel weigeren de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst;
  - c. de Cliënt, diens wettelijk Vertegenwoordigers, belangenbehartigers of anderen die bij Cliënt betrokken zijn zodanig gedrag vertoont dan wel vertonen jegens medewerkers of cliënten van DZN, dat voortzetting van de Overeenkomst door DZN redelijkerwijs niet meer van haar kan worden verlangd;
  - d. dat DZN geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) en de Cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
  - e. indien de zorgvraag van de Cliënt dusdanig verandert dat niet meer van DZN kan worden verlangd dat de Zorg(verlening) plaatsvindt overeenkomstig het Zorgplan.
3. In de gevallen hiervoor genoemd onder lid 2 sub a tot en met e kan opzegging door DZN tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. DZN informeert in dat geval het zorgkantoor.
4. Bij een opzegging door DZN ondersteunt DZN de Cliënt voor zover redelijkerwijs mogelijk met het vinden van een alternatieve zorgaanbieder.

## K. KLACHTEN EN GESCHILLEN

### Artikel 23. Klachten

1. DZN is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Het Klachtenportaal Zorg heeft op basis van de eisen genoemd in de Wkkgz een klachtenregeling vastgesteld. DZN heeft deze klachtenregeling voldoende bekend gemaakt aan de Cliënt.
2. De Cliënt kan klachten over de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) kenbaar maken volgens de klachtenregeling van DZN. DZN zal de klachten vervolgens (laten) behandelen door het Klachtenportaal Zorg overeenkomstig de klachtenregeling.

### Artikel 24. Geschillen

Geschillen die naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst mochten ontstaan, zullen op verzoek van de meest gerede partij worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland.

## L. OVERIG

### Artikel 25. Betaling, eigen bijdrage

1. Bij Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) op basis van Zorg in natura (ZIN) declareert DZN de kosten van de overeengekomen Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) bij het zorgkantoor waarmee DZN op grond van de Wlz een overeenkomst heeft.
2. Bij Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB) declareert DZN de kosten van de overeengekomen Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) bij de PGB-budgethouder van de Cliënt, die de Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) vervolgens declareert bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB).
3. Indien de Cliënt aanvullende Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het Indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de Cliënt. Aanvullende Zorg(verlening) en/of Dienst(verlening) verricht DZN uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de Cliënt.
4. Bij zowel Zorg in natura (ZIN) als een Persoonsgebonden budget (PGB) kan de Cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. DZN informeert de Cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. DZN is verplicht om haar medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

### Artikel 26. Slotbepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 01-03-2019.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening Wlz DZN B.V. '.