

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

Algemene en bijzondere voorwaarden zorgovereenkomst van Stichting Artidé

(Behorend bij de zorgovereenkomst van Stichting Artidé Zorg)

Voor u liggen de algemene- en bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn bij het sluiten van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Stichting Artidé, (hierna te noemen: Artidé) en een zorgvrager.

Deze algemene en bijzondere voorwaarden zijn integraal van toepassing op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en maken derhalve onlosmakelijk hiervan deel uit.

Wij vertrouwen erop in deze voorwaarden meer inzicht te geven in de dienstverlening die u van ons kunt verwachten. Mocht er in de toekomst onverhoopt een verschil van mening ontstaan over de zorgverlening, dan kunnen deze voorwaarden helpen bij het vinden van een oplossing.

Alle documenten die voor u van belang zijn en direct te maken hebben met de kwaliteit van de zorg, zijn voor u op verzoek ter inzage. U kunt deze opvragen bij het hoofd van de eenheid die de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening realiseert.

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

I Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

In deze voorwaarden wordt onder 'zorgvrager' in voorkomende gevallen ook zijn of haar (al dan niet wettelijk) vertegenwoordiger verstaan.

01. Zorg- en dienstverlening in een contractuele relatie

Zorgvrager en Artidé kunnen zich uitsluitend tot zorg- en dienstverlening verbinden, indien en voor zover daar een schriftelijke contractuele relatie, de 'Zorg- en dienstverleningsovereenkomst' aan ten grondslag ligt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst is schriftelijk vastgelegd in een akte die beide partijen rechtsgeldig hebben ondertekend.

02. Toepasselijkheid voorwaarden

Deze algemene en bijzondere voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van elke zorg- en dienstverleningsovereenkomst die tussen Artidé en zorgvrager is aangegaan over een zorgarrangement, ongeacht de wijze waarop de financiering van dit zorgarrangement plaatsvindt.

03. Goed zorgaanbieder schap

Artidé verplicht zich om de overeengekomen zorg naar beste weten en kunnen te leveren, overeenkomstig de normen van een goed zorgaanbieder. Tot haar verplichtingen behoort in elk geval het inzetten van medewerkers die beschikken over de kennis en kunde om verantwoorde zorg te leveren. Daar waar de normen van (gezondheidszorg-)wetgeving van toepassing zijn, worden die door Artidé nagestreefd.

Artidé werkt volgens de normen van de IGZ (Inspectie gezondheidszorg). Het dragen van een medicijnpaspoort is hiervan een verplicht onderdeel.

04. Inzet medewerkers

Artidé bepaalt welke medewerker(s) worden ingezet voor de feitelijke zorg- en dienstverlening ter uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De inzet gebeurt met het oog op goed zorgaanbieder schap en hangt samen met het Wlz of Wmo-indicatiebesluit afgegeven door het CIZ (centrum indicatiestelling zorg) of de gemeente, de behoefte van de zorgvrager op dat moment, de doelmatigheid en hetgeen binnen de sector te doen gebruikelijk is.

De tijdstippen waarop zij de zorg verlenen, worden zo veel mogelijk na overleg met de zorgvrager vastgesteld. Artidé behoudt zich het recht voor deze tijdstippen eenzijdig te wijzigen als dit door onvoorziene omstandigheden, met het oog op een goede bedrijfsvoering, noodzakelijk is. Artidé houdt bij dergelijke wijzigingen zoveel als mogelijk is rekening met de redelijke belangen van de zorgvrager en neemt over de wijziging zo spoedig mogelijk contact op met de zorgvrager.

05. Inschakeling derden

Artidé mag bij de zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager derden inschakelen als zij dit nodig en gewenst acht. Dit gebeurt met en na instemming van de zorgvrager.

06. Medewerking zorgvrager

De zorgvrager is gehouden naar beste weten en kunnen mee te werken aan het ontvangen van de zorg en aan het uitvoeren en nakomen van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst, voor zover dit redelijkerwijs van hem verwacht kan worden. Onder deze verplichting valt uitdrukkelijk ook de plicht om informatie te verschaffen over de levensgeschiedenis, gedragsaspecten, afgesloten en lopende (medische of gedragskundige) behandeltrajecten en ondergane vaccinaties en overige voor de zorgverlening door Artidé

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

van belang zijnde informatie. Deze verplichting geldt uitsluitend voor zover de informatie redelijkerwijs nodig kan zijn voor een zorgvuldige en efficiënte zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager en/of ter bescherming van de gezondheid van andere zorgvragers en/of medewerkers.

De zorgvrager verleent tevens de noodzakelijke medewerking om Artidé in staat te stellen de geleverde zorg inhoudelijk en financieel aan bevoegde instanties te verantwoorden. Op verzoek van Artidé overlegt de zorgvrager onder meer, doch niet uitsluitend een Burgerservicenummer en een kopie van de afgegeven indicatie en beschikking.

07. Informatie

Artidé geeft aan haar zorgvrager en diens eventuele vertegenwoordiger algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening. Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert Artidé dit voor zover dat niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen.

Bij het aangaan van de overeenkomst ontvangt de zorgvrager nadere informatie over relevante aspecten van de zorg- en dienstverleningsorganisatie.

08. Zorgplan

Artidé maakt voor de zorg- en dienstverlening in overleg met de zorgvrager een schriftelijk zorgplan, welk zorgplan na ondertekening door Artidé en zorgvrager onlosmakelijk deel uitmaakt van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Een zorgplan is een uitwerking van het zorgarrangement in hulpvragen, doelen, activiteiten, randvoorwaarden en werkafspraken. Een zorgplan wordt opgesteld volgens de methodiek die binnen Artidé gebruikelijk is. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd met de zorgvrager en zo nodig aangepast. De zorgvrager werkt naar beste vermogen mee aan de totstandkoming, evaluatie en aanpassing van het zorgplan.

09. (Wettelijk) vertegenwoordiger

Als de zorgvrager wordt vertegenwoordigd of bijgestaan door een (al dan niet wettelijk) vertegenwoordiger, is het voor het kunnen leveren van goede zorg- en dienstverlening van belang dat deze zich gedraagt als een goed vertegenwoordiger waartoe de (wettelijk) vertegenwoordiger zich verplicht. Bij het wegvallen of overlijden van de vertegenwoordiger zorgt Artidé voor continuïteit in de uitvoering van het overeengekomen zorgarrangement. Niet-spoedeisende beslissingen over de zorgvrager worden in dat geval uitgesteld totdat er een nieuwe vertegenwoordiger is.

10. Overdracht rechten en plichten overeenkomst

Artidé mag de uitvoering van de rechten en plichten die uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met de zorgvrager voortvloeien aan een derde partij overdragen. Daarvoor is medewerking en instemming van de zorgvrager vereist. De zorgvrager ontvangt tijdig informatie over het voornemen tot overdracht en het verzoek om medewerking en instemming hiertoe. De verantwoordelijkheden behorende bij de rechten en plichten uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst blijven, in dergelijke situaties, onverkort bij Artidé liggen.

11. Privacy en gegevensbescherming

Toestemming registratie persoonsgegevens

De zorgvrager en de eventuele (wettelijk) vertegenwoordiger verleent toestemming aan Artidé om zijn of haar (bijzondere) persoonsgegevens, op te nemen en te verwerken in de persoonsregistratie van Artidé. De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor Artidé en wordt niet aan derden verstrekt. Dit geldt niet wanneer Artidé voor haar dienstverlening (in overleg met de zorgvrager en eventueel de vertegenwoordiger) derden inschakelt, dan wel

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

wanneer Artidé hiertoe krachtens de wet of een gerechtelijke uitspraak verplicht is. De zorgvrager heeft het recht ten alle tijden de verleende toestemming te beperken of in te trekken.

Verwerking persoonsgegevens

Artidé draagt zorg voor registratie en opslag van persoonsgegevens van de zorgvrager en de eventuele (wettelijk) vertegenwoordiger volgens de AVG en NEN 7510/7512/7513. De registratie van persoonsgegevens worden digitaal bewaard of vernietigd conform de wettelijke richtlijnen in de zorg. Het verwerkingsregister van Artidé beschrijft alle registratieprocessen van de persoonsgegevens binnen Artidé. Het verwerkingsregister geeft onder andere inzicht in het doel van de registratie, de AVG-grondslag, het document dat de persoonsgegevens verwerkt, de opslaglocatie van het document, de bewaartermijn en wie toegangsrecht heeft. Is de opslaglocatie van het persoonsdocument digitaal dan sluit Artidé een verwerkingsovereenkomst af om datalekken te voorkomen.

Binnen Artidé is de Raad van Bestuur de verwerkingsverantwoordelijke en is een FG-er (Functionaris Gegevensbescherming) aangesteld. De zorgvrager kan de FG-er vragen tot het inzien van het verwerkingsregister en de verwerkingsovereenkomsten, indien degene dit nodig acht.

Persoonsgegevens in zorgdossier inzien, aanpassen of verwijderen

Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening legt Artidé een digitaal dossier aan voor iedere zorgvrager, ook hierbij worden de regels van de AVG en NEN 7510/7512/7513 gehanteerd. De zorgvrager heeft het recht zijn dossier in te zien, daaruit afschrift te verkrijgen en wijzigingen of verwijderen van gegevens voor te stellen conform de AVG en NEN7510/7512/7513.

Beschermen persoonsgegevens

Artidé draagt zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de geregistreerde persoonsgegevens van de zorgvrager, voor zover dat in redelijkheid van haar gevergd kan worden. Het verwerkingsregister van Artidé beschrijft bij elk registratieproces van persoonsgegevens de genomen maatregelen om datalekken te voorkomen.

Artidé en haar medewerkers zijn tijdens en na beëindiging van de zorg, verplicht tot geheimhouding van de informatie die zij bij de zorg- en dienstverlening over de zorgvrager en diens persoonlijke levenssfeer opdoen. Dit geldt niet als informatieoverdracht in het kader van een goede zorg- en dienstverlening nodig is of als een wettelijk voorschrift Artidé en haar medewerkers van de geheimhoudingsplicht ontslaat.

De zorgvrager respecteert eveneens de persoonlijke levenssfeer van de bij de zorg- en dienstverlening betrokken medewerkers van Artidé en van de andere zorgvragers, voor zover dat in redelijkheid en met inachtneming van de beperkingen van de zorgvrager van hem kan worden verwacht.

Datalekken

Het mailverkeer van Artidé is niet veilig. Artidé kan bij een datalek in het mailverkeer niet aansprakelijk gesteld worden. Indien ondanks de genomen maatregelen een datalek heeft plaatsgevonden met nadelige gevolgen voor de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager, is Artidé verplicht de zorgvrager in te lichten. Artidé is verplicht een datalek het melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Klacht datalekken

De zorgvrager kan een klacht van een datalek melden bij de FG-er (Functionaris Gegevensbescherming) of de Raad van Bestuur. De zorgvrager kan de klacht ook melden bij de klachtencommissie als de klacht niet naar wens is afgehandeld. De klachtencommissie

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

handelt de klacht af conform de Wkkgz. Meer informatie over de klachtencommissie staat beschreven in de paragraaf 'klachtprocedure'. De zorgvrager heeft ook het recht om ten alle tijden de klacht te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

12. Gebruik beeldmateriaal

Artidé neemt grote zorgvuldigheid in acht bij het vervaardigen en publiceren van beeldmateriaal waarop de zorgvrager is afgebeeld. Artidé vraagt de zorgvrager schriftelijk toestemming voor het gebruik van dergelijk beeldmateriaal voor doelen welke vallen binnen de statutaire doelstellingen van Artidé en aan haar gelieerde vennootschappen en/of ondernemingen. De zorgvrager heeft te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken. Intrekking van een gegeven toestemming dient schriftelijk te geschieden bij het hoofd van de voorziening(en) waarvan de zorgvrager gebruik maakt.

13. Wetenschappelijk onderzoek

Artidé vraagt vooraf toestemming aan de zorgvrager voor eventuele actieve medewerking aan wetenschappelijk onderzoek of zijn betrokkenheid daarbij. Artidé informeert de zorgvrager over de aard en het doel van het onderzoek en de mogelijke consequenties van (de uitkomsten van) het onderzoek voor de zorgvrager.

Artidé mag onderzoeksgegevens alleen gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek als deze specifieke cliëntgegevens anoniem zijn gemaakt.

14. Non- reanimatie

Artidé respecteert, voor zover zij daarvan kennis heeft, een door de zorgvrager schriftelijk en rechtsgeldig afgegeven non-reanimatieverklaring, maar behoudt zich het recht voor om in noodsituaties medische spoedhulp in te roepen, mede ter professionele beoordeling van de gezondheidssituatie van de zorgvrager en ter voorkoming van vermijdbaar lijden.

15. Toestemming in bijzondere situaties

Voor geneeskundige of andere (therapeutische) handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan dat in overleg tussen Artidé en zorgvrager is vastgesteld, is toestemming van de zorgvrager vereist. De zorgvrager geeft door het ondertekenen van het zorgplan reeds bij voorbaat toestemming aan Artidé indien de desbetreffende handelingen niet van ingrijpende aard zijn. Als het belang van de zorgvrager eist dat onmiddellijk tot de handeling wordt overgegaan om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen, kan een geneeskundige of therapeutische handeling zonder toestemming geschieden. De zorgvrager en de (wettelijk) vertegenwoordiger worden in dat geval zo spoedig mogelijk achteraf ingelicht over de handeling.

Artidé adviseert zorgvragers die behoren tot bijzondere risicogroepen over te gaan tot een hepatitis B vaccinatie en/of screenen.

16. Opzegging en beëindiging

Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan, in ieder geval niet langer dan voor de duur van de termijn waarvoor de zorgvrager over een rechtsgeldig indicatiebesluit beschikt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt derhalve van rechtswege na ommekomst van de overeengekomen bepaalde tijd of per de datum waarop de zorgvrager niet meer over een rechtsgeldig indicatiebesluit beschikt. Verlenging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan uitsluitend bij schriftelijke overeenkomst tussen Artidé en zorgvrager.

Partijen hebben het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussentijds te beëindigen door schriftelijke opzegging per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging met inachtneming van een termijn van ten minste één maand, te rekenen vanaf de laatste dag van een kalendermaand. Indien de zorgvrager niet schriftelijk de overeenkomst opzegt

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

heeft Artidé het recht de (afgesproken) zorg en dienstverleningskosten tot aan de laatste dag van de volgende kalendermaand te declareren bij de zorgvrager. Deze zorg en dienstverleningskosten worden niet bekostigd met de verkregen zorgvergoeding vanuit de Wmo of Wlz.

Uitzondering hierop vormen de situaties die in artikel 17 worden genoemd om tot stopzetting van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te komen.

Bij beëindiging van de overeenkomst door Artidé is het de plicht van Artidé behulpzaam te zijn bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor zorg- en dienstverlening. Als beëindiging van de overeenkomst door Artidé tot een ernstig nadeel voor de zorgvrager zou leiden, terwijl (nog) geen vervangende zorg- en dienstverlening door derden is geregeld, zal Artidé, naar redelijkheid en billijkheid, de noodzakelijke zorgverlening aan de zorgvrager voortzetten. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt automatisch beëindigd door het overlijden van de zorgvrager of door ontbinding door rechterlijke tussenkomst.

17. Stopzetten zorg door Artidé

- a. Artidé heeft het recht de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening onmiddellijk te staken of op te schorten als de zorgvrager of zijn vertegenwoordiger zich naar de mening van Artidé extreem of herhaaldelijk agressief of intimiderend naar medewerkers en/of mede zorgvragers van Artidé opstelt.
- b. Artidé mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, met inachtneming van daartoe strekkende wettelijke voorschriften, ontbinden, als de zorgvrager zich zodanig opstelt dat Artidé in redelijkheid geen verantwoorde zorg meer kan leveren of indien zich een situatie zich voordoet als bedoeld in sub a van dit artikel. In zulk geval kan Artidé ontbinden zonder enige schadevergoeding aan de zorgvrager verschuldigd te zijn.
- c. Wanneer een (wettelijk) vertegenwoordiger zich agressief of intimiderend gedraagt, kan Artidé deze persoon de toegang tot haar gebouwen en/of terreinen voor bepaalde tijd en bij herhaling voor onbepaalde tijd ontfeggen.
- d. Voordat Artidé overgaat tot stopzetting van de zorg- en dienstverlening, vindt overleg over de ontstane situatie plaats met de (wettelijk) vertegenwoordiger tenzij het gedrag van de (wettelijk) vertegenwoordiger de aanleiding is tot de stopzetting, zulks ter beoordeling van Artidé.
- e. Als de reden voor de stopzetting ligt in agressief gedrag door een (wettelijk) vertegenwoordiger, wordt deze ten minste één keer vooraf schriftelijk en met redenen omkleed gewaarschuwd tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in sub a van dit artikel waarna onmiddellijke staking of opschorting kan plaatsvinden, zulks ter beoordeling van Artidé. Als een (wettelijk) vertegenwoordiger, na te zijn gewaarschuwd, zich opnieuw agressief of intimiderend gedraagt, dan is Artidé gerechtigd tot onmiddellijke ontbinding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op de wijze als beschreven in sub b van dit artikel.
- f. Onmiddellijke beëindiging op grond van artikel 17 vindt niet plaats als het gaat om gedrag van de zorgvrager zelf, dat hem vanwege de aard van zijn beperking niet kan worden toegerekend.
- g. Artidé zal beëindiging van de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening schriftelijk en gemotiveerd aan de zorgvrager, het zorgkantoor, indien van toepassing CIZ en/of Wmo-loket bevestigen.
- h. Ontbinding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst laat de daaruit voortvloeiende betalingsverplichting onverlet totdat door een van de partijen de overeenkomst rechtsgeldig is beëindigd.

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

- i. Indien stopzetting van de zorg- en dienstverlening aan de orde is, wijst Artidé de zorgvrager op het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenprocedure.

18. Onvrijwillige overplaatsing

Als de zorgvrager gebruik maakt van een groepsgewijs zorgarrangement voor dagbesteding, kan Artidé besluiten tot overplaatsing van de zorgvrager naar een andere locatie voor groepsgewijze dagbesteding. Dat kan als overwegingen van zorginhoudelijke, organisatorische of personeel technische aard dit nodig maken en alleen indien de noodzaak ervan overtuigend is aangetoond en gebleken.

Zwaarwegende belangen van andere zorgvragers die van het groepsgewijze zorgarrangement gebruik maken, kunnen Artidé naar maatstaven van redelijkheid noodzaken tot overplaatsing op zeer korte termijn.

Indien een overplaatsing van een zorgvrager noodzakelijk is, neemt Artidé zo spoedig mogelijk en in principe vooraf contact op met de zorgvrager en diens (wettelijk) vertegenwoordiger. Indien de overplaatsing niet tot een bevredigende situatie voor de zorgvrager leidt, wordt de zorgvrager met voorrang teruggeplaatst in de eigen leefomgeving, rekening houdend met de wensen van de zorgvrager.

19. Opvolgende zorgverlener

Op verzoek van en met uitdrukkelijke instemming van de zorgvrager draagt Artidé alle gegevens die voor de zorg- en dienstverlening benodigd zijn over aan een door de zorgvrager aan te wijzen nieuwe zorgverlener.

20. Aansprakelijkheid Artidé

Artidé is aansprakelijk voor schade die de zorgvrager lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Artidé bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor zover de burgerlijke rechter Artidé hiertoe veroordeelt. De omvang van de schadevergoedingsverplichting wordt eveneens door de bevoegde rechter aangegeven. Artidé is tegen de financiële gevolgen van dergelijke schades verzekerd en wel op een wijze die qua dekking en voorwaarden gebruikelijk is voor professionele zorgverleners in de gehandicaptenzorg.

Artidé kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade en diefstal van persoonlijke bezittingen van de deelnemer tijdens zijn verblijf. Artidé adviseert de deelnemer om belangrijke en waardevolle bezittingen niet mee te nemen.

21. Verzekering en aansprakelijkheid zorgvrager

De cliënt is verzekerd tegen ziektekosten en heeft een persoonlijke WA-verzekering.

De schade die de deelnemer eventueel toebrengt aan Artidé is verzekerd via de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Artidé, in die gevallen dat de particulieren aansprakelijkheidsverzekering van de deelnemer niet aangesproken kan worden.

Artidé draagt voor de zorgvrager zorg voor een adequate wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tijdens de zorg- en dienstverlening, die zijn aansprakelijkheid jegens Artidé, haar medewerkers, de overige zorgvragers en derden dekt.

22. Auteurs- en eigendomsrechten

Indien een cliënt van Artidé tijdens dagbesteding onder begeleiding van en met ondersteuning van medewerkers van Artidé een kunstzinnig product heeft gemaakt, draagt de cliënt om niet de door hem/haar vervaardigde kunstzinnige producten en/of het auteursrecht hiervan over aan Artidé. Kunstzinnige producten kunnen daarna door Artidé geëxposeerd worden, te huur worden aangeboden of de kunstzinnige producten en/of de auteursrechten hiervan kunnen te koop worden aangeboden.

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

Een cliënt, de wettelijke vertegenwoordiger en familieleden staan hierbij hun intellectuele eigendomsrechten en naburige rechten af aan Artidé. De cliënt staat hierbij zijn inspraak, waardebeoordeling, opbrengsten, etc. af aan Artidé.

23. Werken op nevenlocaties en vrijwilligerswerk van derden

Indien een zorgvrager in het kader van de dagbesteding (vrijwilligers)werk verricht voor derden, ziet Artidé er op toe dat de begeleiding van de zorgvrager op de werkplekken aan dezelfde standaard voldoet als die door Artidé zelf wordt gehanteerd.

Artidé sluit hiertoe een contract af met de betreffende derde waardoor de rechten en plichten van de zorgvrager gewaarborgd zijn.

24. Geschillen

Geschillen over de inhoud of de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden in eerste instantie besproken tussen de (vertegenwoordiger van de) zorgvrager en de eerstverantwoordelijke leidinggevende voor de zorg- en dienstverlening van Artidé aan deze zorgvrager. Een geschil is aanwezig indien een van beide partijen dit stelt en dit schriftelijk aan de wederpartij laat weten. De zorgvrager kan gebruik maken van de procedure voor klachtbehandeling die Artidé kent waarbij de mogelijkheid open staat een beroep te doen op de cliëntvertrouwenspersoon en een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie die de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg nastreeft. De klachtenfunctionaris van de klachtencommissie ondersteunt de zorgvrager tijdens de klachtenafhandeling. Meer informatie staat beschreven in paragraaf 'klachtenprocedure'.

25. Bevoegde rechter en toepasselijk recht

Een geschil als bedoeld in de Wkkgz zal door Artidé of de zorgvrager uitsluitend kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht. Op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

26. Klachtenprocedure

Artidé streeft erna de klachten van de zorgvrager daadkrachtig te behandelen zodat de geleverde zorg beter wordt. Indien een zorgvrager een klacht heeft over de verleende zorg, zoals beschreven in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), en in beroep wil gaan tegen het genomen besluit de zorg stop te zetten, dan kan de zorgvrager of dienst wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie is een commissie die de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg nastreeft. De klachtencommissie van Artidé bestaat uit personen die niet betrokken zijn bij de verleende zorg op de werkvloer van de organisatie en onafhankelijk advies kunnen geven aan de Raad van Bestuur in de klachtenafhandeling. De klachtenfunctionaris van de klachtencommissie ondersteunt de zorgvrager in opkomen van zijn belangen tijdens het klachtenproces. De werkwijze van de klachtencommissie staat beschreven in het klachtenreglement van Artidé. Het klachtenreglement is openbaar en staat vermeld op de website van Artidé.

Contact zoeken met klachtencommissie:

Op de website van Artidé (www.artide.org) staan de contactgegevens van de klachtencommissie voor het melden van een klacht.

Geschillencommissie Zorg

De zorgvrager heeft het recht de klacht te melden bij de Geschillencommissie Zorg, waarbij Artidé is aangesloten. De geschillencommissie Zorg beoordeelt of Artidé heeft gehandeld conform de Wkkgz en samen met de zorgvrager er alles aan het gedaan om de klacht op te

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

lossen. Meer informatie over de Geschillencommissie Zorg staat op de website www.degeschillencommissiezorg.nl.

27. Vertrouwenspersoon

Indien een cliënt bij Artidé in aanmerking komt met ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld dan kan de cliënt terecht bij zijn persoonlijke begeleider of de vertrouwenspersonen van Artidé.

28. Maaltijden

Artidé verstrekt de benodigde maaltijden en drank tijdens de dagbesteding activiteiten.

29. Werkkleding

De deelnemer zorgt voor de eigen passende en bewassen 'werkkleding'. Stichting Artidé vereist de cliënt een schort te dragen die Artidé aanreikt. Indien een cliënt deze de kledingvoorschriften niet hanteert kan Artidé niet verantwoordelijk geacht worden voor schadevergoeding van kledij.

Daarnaast biedt Artidé beschermingsmiddelen aan, zoals oor-bescherming, mondkapje, veiligheidsbril, handschoenen. Deze middelen liggen in de activiteitenruimten. Bij activiteiten, het gereedschap en de machines in de ruimte staat aangegeven welke beschermingsmiddelen de cliënt dient te gebruiken. De begeleider stimuleert de cliënt deze voorschriften te hanteren. Indien een cliënt deze voorschriften niet hanteert kan Artidé niet verantwoordelijk worden geacht bij blijvende letselschade.

30. Huishoudelijk reglement

De cliënt wordt geacht zich te houden aan de geldende huisregels.

31. Vakantie en vrije dagen

Vakantie en vrije dagen staan vermeld in het vakantierooster, dat Artidé jaarlijks opstelt. Het opnemen van vrije dagen buiten dit rooster, gebeurt in onderling overleg.

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

II Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening in Natura

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd 'in natura' op basis van de afspraken van Artidé met de WLZ of Wmo erkende zorgaanbieder van de zorgverzekeraar of de gemeente, dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 31) en de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk II (artikel 32 t/m 35) van toepassing.

32. Actualisatie van de zorgvraag; informatieverschaffing

Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich zo ontwikkelen dat Artidé daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen de kaders van

- de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- de indicatie die aan de zorgvrager verstrekt is en
- de kostenvergoeding die Artidé vanuit de Wlz of Wmo ontvangt.

Artidé nodigt de zorgvrager dan uit tot het (doen) starten van een her-indicatie procedure. Artidé biedt de zorgvrager daar waar dat gewenst is hulp bij het aanvragen van de her-indicatie. Het is van wezenlijk belang dat de zorgvrager medewerking verleent aan deze procedure.

Als de zorgvrager dat op onredelijke gronden nalaat en daarmee een her-indicatie onmogelijk maakt, heeft Artidé het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, te ontbinden, op voorwaarde dat de Wlz of Wmo erkende zorginstelling en het zorgkantoor of de gemeente hiervoor instemming en goedkeuring geeft.

Ditzelfde geldt als Artidé aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager heeft verschaft aan Artidé en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Artidé redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities, als zij kennis zou hebben gehad van de volledige en /of correcte informatie.

33. Vervallen indicatie

Als de indicatie van de zorgvrager voor de geleverde zorg vervalt, eindigt de verplichting van Artidé om de overeengekomen zorg te leveren ten laste van de WLZ en/of Wmo. Continuering van zorg voor eigen rekening van de zorgvrager blijft evenwel mogelijk.

34. Gebruikmaking zorg

De zorgvrager is verplicht de overeengekomen zorg daadwerkelijk af te nemen tenzij dringende redenen, buiten de invloedssfeer van de zorgvrager om, dit onmogelijk maken. De zorgvrager zal eventuele onvoorziene afwezigheid zo snel mogelijk aan Artidé melden. Dat betekent afgezien van acute noodsituaties, in elk geval 24 uur van tevoren, zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend.

Voor geplande afwezigheid gelden de afspraken die Artidé daarvoor heeft opgesteld met de individuele zorgvrager. De zorgvrager zal deze naar normen van redelijkheid en billijkheid naleven. Wanneer Artidé inkomsten misloopt als gevolg van afwezigheid van de zorgvrager en er geen sprake is van dringende redenen (zoals opname in ziekenhuis) of geplande afwezigheid zoals hiervoor genoemd, kan Artidé deze schade op de zorgvrager verhalen.

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

35. Eigen bijdrage

De zorgvrager is op de hoogte van het feit dat hij voor bepaalde producten van de zorg- en dienstverlening een eigen bijdrage dient te betalen, conform van overheidswege voorgeschreven regels.

Voor meer informatie hierover kijk op www.cak.nl.

III Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (betalingsvoorwaarden)

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd tegen een in die overeenkomst duidelijk aangegeven prijs gebaseerd op een persoonsgebonden budget (PGB), dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 31) en de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk III (artikel 36 t/m 43) van toepassing.

36. Toepasselijkheid

De bijzondere voorwaarden in dit hoofdstuk zijn in ieder geval van toepassing op:

1. de zorgvrager met particuliere financiering (PGB of anderszins);
2. de zorgvrager die naast zorg in natura overige zorg- of diensten van Artidé afneemt, waarvoor de WLZ en Wmo geen financiering biedt.

37. Betalingsverplichting.

Indien de zorgvrager nalaat om tijdig en volledig aan zijn/haar (betalings)verplichtingen te voldoen op grond van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst, is Artidé gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en daarna door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning en ingebrekestelling is vereist, te ontbinden.

38. Actualisatie van de zorgvraag; informatieverschaffing

Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich zo ontwikkelen dat Artidé daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen kaders van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de daarin opgenomen prijsafspraken.

Artidé nodigt de zorgvrager dan schriftelijk uit te kiezen tussen:

- het verwerven en beschikbaar stellen van extra financiële middelen.
- het starten van een indicatietraject om Wmo of Wlz-financiering te kunnen verwerven voor zorg in natura.
- het instemmen met een voorstel van Artidé tot vermindering van de zorg- en dienstverleningsactiviteiten; dit voorstel stelt Artidé op in overleg met de zorgvrager .
- de beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst zonder dat Artidé enige schade aan de zorgvrager dient te vergoeden

Eenzelfde procedure is van toepassing wanneer Artidé aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager heeft verschaft aan Artidé en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Artidé redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities, als zij kennis zou hebben gehad van de volledige en/of correcte informatie.

39. Tarieven en kostprijs

Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor de te bieden zorg- en dienstverlening het aantal dagdelen (een dagdeel bestaat uit vier uur) of het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Tussentijdse wijziging behalve de

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

jaarlijkse aanpassing aan loon- en kostenontwikkeling, is niet mogelijk, tenzij de zorgvrager hiermee schriftelijk instemt.

Voor zover op de overeengekomen zorg- en dienstverlening de Wet Tarieven Gezondheidszorg (WTG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WTG. De prijzen en tarieven worden per 1 januari van elk jaar aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WTG tarieven.

40. Zekerheid

Artidé kan te allen tijde van de zorgvrager verlangen dat hij een op termijn gestelde bankgarantie afgeeft ten bedrage van tweemaal de overeengekomen prijs per betaalperiode, maar ten minste voor een bedrag dat overeenkomt met een betaalperiode van twee maanden. De kosten van deze bankgarantie zijn voor rekening van zorgvrager. Indien de zorgvrager de gevraagde zekerheid niet kan stellen, dan is Artidé gerechtigd tot opschorting of staking van de zorg- en dienstverlening totdat de zekerheid gesteld wordt.

41. Factuur en betaling

- Artidé brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij de zorgvrager in rekening. Deze factuur dient binnen 14 dagen overgemaakt te worden op rekeningnummer 119187027.
- Artidé is gerechtigd alle heffingen en toeslagen in rekening te brengen die van overheidswege verplicht zijn.
- De zorgvrager is gehouden tot tijdige en volledige voldoening van alle betalingsverplichtingen die op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en deze daarop van toepassing zijnde voorwaarden op hem rusten.
- Als de termijn van dertig dagen is verstreken, stuurt Artidé de zorgvrager een ingebrekestelling. Indien de zorgvrager niet betaalt binnen de daarin gestelde termijn, verkeert hij wat betreft zijn betalingsverplichting aan Artidé in de toestand van verzuim.
- Artidé kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht.
- Artidé kan een borgstelling in de vorm van een bankgarantie verlangen alvorens te starten met overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- Desgewenst kan Artidé zorgdragen voor automatische incasso.

42. Incasso

Is de zorgvrager in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte alsmede de wettelijke rente tot op de dag der algehele voldoening voor rekening van de zorgvrager.

43. Afnameverplichting.

Als de zorgvrager zijn afspraken op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet kan nakomen of redelijkerwijs kan verwachten dat hij die niet kan nakomen, is hij verplicht Artidé daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Dat betekent afgezien van acute noodsituaties, in elk geval 24 uur van tevoren, zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend.

Voor geplande afwezigheid gelden de afspraken die Artidé daarvoor heeft opgesteld met de individuele zorgvrager. De zorgvrager zal deze naar normen van redelijkheid en billijkheid naleven. Wanneer Artidé inkomsten misloopt als gevolg van afwezigheid van de zorgvrager en er geen sprake is van dringende redenen of geplande afwezigheid zoals hiervoor genoemd, kan Artidé deze schade op de zorgvrager verhalen.

Formulier 200.2.F.1a ZD Voorwaarden zorgovereenkomst

IV. Rechtskracht van deze voorwaarden zorg- en dienstverlening.

44. Afwijken

Afwijken en aanvullen van deze voorwaarden is slechts mogelijk wanneer de zorgvrager en Artidé dit uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen onder artikel 7 van het persoonsgebonden deel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

45. Aanpassing aan wet- en regelgeving

Artidé heeft het recht deze "Voorwaarden Zorg- en dienstverlening" en de overeenkomsten die op basis daarvan gesloten zijn, eenzijdig te wijzigen als dit in redelijkheid of noodzakelijkerwijs voortvloeit uit wijzigingen in de wet- en regelgeving of uit verplichtingen die de overheid oplegt. Artidé licht haar zorgvragers hierover in binnen een termijn van acht weken.