

# ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Kempenhaeghe: de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om AWBZ-zorg te leveren.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Kempenhaeghe ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of en een ander bij de cliënt betrokkene voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven AWBZ-zorgaanspraken. In geval de zorgaanspraak verblijft<sup>1</sup> is aangegeven, wordt de omvang van de geïndiceerde zorgaanspraken uitgedrukt in een bepaald zorgzwaartepakket.
- 1.6 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.7 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.8 Zorgarrangement: het op maat samengestelde zorgproduct dat opgebouwd is uit geïndiceerde AWBZ-verstrekingen en verstrekingen buiten de AWBZ.
- 1.9 Zorgplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement overeenkomst uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.10 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Kempenhaeghe volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.11 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.12 De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Kempenhaeghe en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Kempenhaeghe zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling en/of door ZIN te bieden.
- 1.13 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Kempenhaeghe zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.14 Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

## Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de cliënt en Kempenhaeghe.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

## Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Kempenhaeghe en de cliënt.
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Kempenhaeghe en cliënt.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen Kempenhaeghe en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

## Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo

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

## Artikel 5 Beëindiging en opzegging

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
  - a) het verstrijken van de looptijd;
  - b) het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
  - c) het overlijden van de cliënt;
  - d) een door Kempenhaeghe geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van Kempenhaeghe
  - e) opzegging;
  - f) ontbinding;
  - g) een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 5.2 Kempenhaeghe kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
  - a) dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
  - b) de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - c) de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Kempenhaeghe (waaronder begrepen worden zaken als: agressie, geweld, criminaliteit en intimidatie), die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
  - d) de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg) vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Kempenhaeghe en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
  - e) op het moment dat Kempenhaeghe, als gevolg van een niet aan de zorgaanbieder verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
  - f) de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titelgedwongen wordt opgenomen in de instelling van Kempenhaeghe en de cliënt en Kempenhaeghe geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - g) in geval van surseance van Kempenhaeghe;
  - h) in geval de cliënt, ook na een second opinion (zie artikel 10.7), blijft weigeren in te stemmen met het zorgplan, dan wel met een andere plaats van zorgverlening.
- 5.3 Kempenhaeghe zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt en voorzover kempenhaeghe daartoe redelijkerwijze gesproken in staat is, zorg blijven verlenen totdat op een andere passende wijze in de zorg wordt voorzien.
- 5.4 In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door Kempenhaeghe tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden en met inachtneming van het gesteld sub 5.3, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- 5.5 Indien Kempenhaeghe deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 5.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 5.7 Kempenhaeghe en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
  - a) de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van kempenhaeghe;
  - b) Kempenhaeghe geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - c) om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.

<sup>1</sup> PM volledig pakket thuis is een uitvoeringsmodaliteit van verblijf.

## Artikel 6 Indicatie

- 6.1 De cliënt die ZIN ontvangt en/of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Kempenhaeghe volgens haar normen geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Kempenhaeghe binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

## Artikel 7 Zorg- en dienstverlening

- 7.1 Kempenhaeghe biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 7.2 In geval de zorgaanspraak verblijft is aangewezen, wordt deze door Kempenhaeghe uitsluitend binnen de bandbreedte van het geïndiceerde ZZP geleverd. Van gebruik van de woning c.q. woonruimte is sprake als onderdeel van de zorgverlening.

## Artikel 8 Ruimtelijke privacy

- 8.1 Kempenhaeghe draagt er zorg voor dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 8.2 Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 8.3 Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.

## Artikel 9 Informatie

- 9.1 Kempenhaeghe geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Kempenhaeghe geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 9.3 Kempenhaeghe 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 Kempenhaeghe de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat Kempenhaeghe overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.
- 9.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Kempenhaeghe dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 9.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Kempenhaeghe daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 11, huisregels, zorgplanmethodiek, privacyreglement en overig relevant beleid van Kempenhaeghe. Deze en andere informatie is eveneens te verkrijgen bij de balie Advies & Informatie van de dienst Maatschappelijk Werk van Kempenhaeghe

## Artikel 10 Zorgplan en toestemming

- 10.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 10.2 Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.
- 10.3 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke en aantoonbare noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 10.4 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 10.5 Indien Kempenhaeghe 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 Kempenhaeghe hier voorafgaand over met de cliënt.
- 10.6 In geval van een zorgarrangement korter duurt dan 3 maanden kan Kempenhaeghe afwijken van de in artikel omschreven uitwerking in een zorgplan.

- 10.7 Indien de cliënt niet instemt met het zorgplan of in het bijzonder een andere plaats van zorgverlening (artikel 10.5) overlegt hij met Kempenhaeghe over een second opinion procedure. Indien het geschil daarom vraagt zullen Kempenhaeghe en cliënt samen op kosten van Kempenhaeghe een extern deskundige aanwijzen voor een second opinion. Komen beiden niet tot overeenstemming over de externe deskundige, dan betaalt ieder de kosten van de door hemzelf ingeschakelde externe deskundige.

## Artikel 11 Verplichtingen van de cliënt

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

## Artikel 12 Dossievorming, geheimhouding en privacy

- 12.1 Kempenhaeghe 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.
  - 12.2 Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
  - 12.3 Het dossier is eigendom van Kempenhaeghe.
  - 12.4 Kempenhaeghe draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
  - 12.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
  - 12.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
  - 12.7 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Kempenhaeghe met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, interventie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering. Kempenhaeghe draagt er zorg voor dat deze interne verstrekking van cliëntgegevens voldoet aan de gangbare en wettelijke vereisten inzake privacybescherming en dat alleen de voor het beoogde interne gebruik benodigde gegevens worden verstrekt.
  - 12.8 Kempenhaeghe bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Kempenhaeghe zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Kempenhaeghe de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
  - 12.9 Kempenhaeghe vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
  - 12.10 Kempenhaeghe verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Kempenhaeghe mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
  - 12.11 Bij ZIN verleent Kempenhaeghe medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
  - 12.12 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens, zoals opgenomen in het Privacyreglement van Kempenhaeghe.
- ## Artikel 13 Klachten
- 13.1 Kempenhaeghe heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Kempenhaeghe en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd.
  - 13.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van Kempenhaeghe mondeling en schriftelijk kenbaar

maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Kempenhaeghe.

- 13.3 Als een cliënt een formulier dat Kempenhaeghe hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken Kempenhaeghe en de cliënt tot een bindend advies.

## Artikel 14 Aansprakelijkheid

- 14.1 Cliënt en Kempenhaeghe stellen elkaar in de gelegenheid een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 14.2 De aansprakelijkheid van Kempenhaeghe is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Kempenhaeghe gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 14.3 Het bepaalde in artikel 14.2 is mede van toepassing op de door Kempenhaeghe ingeschakelde derden.
- 14.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2, gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Kempenhaeghe.
- 14.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Kempenhaeghe zoals bepaald in artikel 14.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 14.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop in de Wgbo van toepassing is.
- 14.7 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

## Artikel 15 Betalingen, eigen bijdrage

- 15.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Kempenhaeghe de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Kempenhaeghe op grond van de AWBZ een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2 Bij ZIN kan cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de AWBZ. Kempenhaeghe informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Kempenhaeghe is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 15.3 Indien cliënt aanvullende zorg- en 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 Kempenhaeghe uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 15.4 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Kempenhaeghe de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de cliënt.
- 15.5 Op alle zorgen dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

## Artikel 16 Arbeidsomstandigheden

In het geval Kempenhaeghe zorg- en dienstverlening verleent in de privé-woning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

## Artikel 17 (Intellectuele) eigendomsrechten<sup>2</sup>

- 17.1 Met betrekking tot de door of namens Kempenhaeghe uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Kempenhaeghe. De mede met adviserend omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Kempenhaeghe zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 17.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Kempenhaeghe uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Kempenhaeghe, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Kempenhaeghe of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

<sup>2</sup> Dit artikel betreft alleen de intellectuele eigendom, niet de daadwerkelijke (zakelijke) eigendom. Onder intellectuele eigendom vallen niet de databankrechten en de domeinnamen.

- 17.3 Indien de cliënt binnen de instelling van Kempenhaeghe en/of met gebruikmaking van de middelen van Kempenhaeghe een (kunst-)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan berusten deze rechten bij de maker. Bij afzonderlijke overeenkomst kan hiervan worden afgeweken.

## Artikel 18 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

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

## Artikel 19 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

- 19.1 Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Kempenhaeghe zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.3 Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Kempenhaeghe zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.4 Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt Kempenhaeghe al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van Kempenhaeghe feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Kempenhaeghe de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- 19.5 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Kempenhaeghe de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Kempenhaeghe de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- de echtgenoot van de cliënt;
  - de geregistreerde partner van de cliënt;
  - de levensgezel van de cliënt;
  - een ouder van de cliënt;
  - een kind van de cliënt;
  - een broer of zuster van de cliënt.
- Kempenhaeghe kiest tegenover welke van de 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.

## Artikel 20 Vertegenwoordiging

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

## Artikel 21 Toepasselijk recht

- 21.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 21.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Kempenhaeghe is gevestigd.
- 21.3 In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen Kempenhaeghe en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

## Artikel 22 Annulering

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

## Artikel 23 Wijzigingen

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

## Artikel 24 Slot

- 24.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2011.
- 24.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Kempenhaeghe'.

# BETALINGSVOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt .

## Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
- de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB);
  - de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB;
  - de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Kempenhaeghe afneemt, waarvoor de AWBZ of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2 In afwijking van artikel 1.8 van de Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt. De cliënt met een PGB verstrekt op verzoek van kempenhaeghe een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

## Artikel 2 Aanbieding

- 2.1 Alle door Kempenhaeghe gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 2.2 Kempenhaeghe is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Kempenhaeghe en cliënt.

## Artikel 3 Tarieven en kostprijzen

- 3.1 In de overeenkomst worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3., is niet mogelijk, tenzij Kempenhaeghe en de zorgverlener hiermee schriftelijk instemmen.
- 3.2 Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WMG.
- 3.3 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WMG-tarieven.

## Artikel 4 Kredietwaardigheid

- 4.1 Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Kempenhaeghe nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

## Artikel 5 Factuur en betaling

- 5.1 Kempenhaeghe brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 5.2 De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen 30 dagen na dagtekening te zijn voldaan. Kempenhaeghe kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.3 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, is de cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Kempenhaeghe.
- 5.4 Cliënt kan een machtiging tot automatische incasso verlenen en bespaart daarmee extra administratiekosten.

## Artikel 6 Incasso

- 6.1 Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- 6.2 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voorwerk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak (vindplaats: [www.verenigingvoorrechtspreek.nl](http://www.verenigingvoorrechtspreek.nl) onder publicaties).

## Artikel 7 Einde overeenkomst bij PGB

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1 sub a van de bijzondere voorwaarden.

- 7.1 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
- intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor, de overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
  - wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als cliënt kan aantonen aan Kempenhaeghe dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;
  - bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 7.2 Cliënt dient Kempenhaeghe onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie.
- 7.3 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

## Artikel 8 Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1 sub b en c van de bijzondere voorwaarden.

- 8.1 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.