



## 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 de verzekerde zorg in het kader van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) 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 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 wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4 Schriftelijk gemachtigde: de door de meerderjarige cliënt aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Belangenbehartiger: de echtgenoot, de geregistreerde partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zus in geval van een meerderjarige zorgvrager, zoals genoemd in artikel 7: 465 lid 3 BR, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst.
- 1.6 Indicatiebesluit/beschikking: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja in welke omvang en voor welke duur een cliënt in aanmerking komt voor WLZ zorg, zorg via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of Jeugdwet (JW). In geval de zorgaanspraak verblijf is aangewezen, wordt de omvang van de geïndiceerde zorgaanspraken uitgedrukt in een bepaald zorgprofiel.
- 1.7 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de WLZ.
- 1.8 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de WLZ.
- 1.9 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt en de leveringsbeschikking.
- 1.10 Zorgplanbespreking: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van de cliënt over zijn leven betreffen langs de lijnen zoals beschreven in hoofdstuk 8 WLZ.
- 1.11 Zorgplan: het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.12 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Kempenhaeghe volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende WLZ zorg.
- 1.13 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan cliënt zijn toegekend en waarmee cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg.
- 1.14 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor of gemeente op de aanvraag van de cliënt over de gewenste leveringsvorm.
- 1.15 De (zorg- en dienstverlening)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.
- 1.16 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. Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.17 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan de cliënt gebruik kan maken bij de zorgplanbespreking.
- 1.18 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of WLZ- uitvoerder zoals bedoeld in de WLZ.
- 1.19 Volledig pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de zorgvrager thuis zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
- 1.20 Modulair pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de zorgvrager thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

### 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.
- 2.4. Door Kempenhaeghe zijn afspraken rondom wonen opgesteld (in een aparte notitie). Deze zijn van toepassing op de cliënten van CEW Kempenhaeghe.

### 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 en het bereiken van overeenstemming over het zorgarrangement.
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst, inclusief zorgarrangement en zorgplan, 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/ intrekken 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, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of anderen<sup>1</sup> bij de cliënt betrokken 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 titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Kempenhaeghe en de cliënt en Kempenhaeghe geen overeenstemming

<sup>1</sup> Onder anderen wordt hier begrepen overige familieleden, vrienden en naasten van de cliënt.

- kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
- g) in geval van surseance of faillissement van Kempenhaeghe.
- 5.3 Kempenhaeghe zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt en voor zover 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, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval wel geschieden in de in 5.2 sub e en g genoemde gevallen.
- 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.
- 5.8. De cliënt kan ten alle tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 5.9. De kamer/ het appartement van de cliënt dient uiterlijk 14 dagen na verhuizing/overlijden leeg opgeleverd te worden. Indien na 14 dagen de kamer/ het appartement niet leeg is opgeleverd zal Kempenhaeghe naar bevinding van zaken handelen. Indien dit leidt tot kosten of opbrengsten zullen die ten laste of ten gunste worden doorberekend aan de nabestaanden.

## Artikel 6 Indicatie

- 6.1 De cliënt die ZIN ontvangt en/of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldig indicatiebesluit/beschikking te beschikken.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Kempenhaeghe zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit/beschikking, 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 verblijf is aangewezen, wordt deze door Kempenhaeghe uitsluitend binnen de bandbreedte van het geïndiceerde zorgprofiel geleverd. Van gebruik van de woning c.q. woonruimte is sprake als onderdeel van de zorgverlening behalve bij deeltzorg zoals MPT, VPT en logeren.

## Artikel 8 Verandering van zorglocatie

- 8.1 Kempenhaeghe kan besluiten om de locatie waar de cliënt zorg ontvangt te veranderen (andere kamer/woning/ dagbestedingslocatie) om redenen van de aard/omvang van de zorgvraag van de cliënt, gedrag van de cliënt of vanwege optimale benutting van ruimten, middelen en/of personeel.
- 8.2 De cliënt/vertegenwoordiger wordt tijdig geïnformeerd over het voornemen van Kempenhaeghe tot verandering van de zorglocatie. Met de cliënt/vertegenwoordiger vindt tijdig overleg plaats over wensen en voorkeuren. Hiermee wordt zoveel mogelijk rekening gehouden.
- 8.3 Indien de cliënt/vertegenwoordiger ernstige bezwaren heeft tegen het voornemen van Kempenhaeghe om de zorglocatie te veranderen, zal in samenspraak met de cliënt/vertegenwoordiger bezien worden of er een alternatief gevonden kan worden waarin de cliënt/vertegenwoordiger zich wel kan vinden.
- 8.4 Kempenhaeghe neemt uiteindelijk een beslissing over de zorglocatie van de cliënt en de cliënt/ vertegenwoordiger wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- 8.5 Cliënt/vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld kennis te

maken met de nieuwe zorglocatie. Kempenhaeghe zorgt voor een goede begeleiding van de cliënt gedurende het gehele traject: vanaf het voornemen tot verhuizing, de daadwerkelijke verhuizing en enige tijd na de verhuizing.

## Artikel 9 Ruimtelijke privacy

- 9.1. 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.
- 9.2. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 9.3. Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 21.1 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 10 Informatie

- 10.1 Kempenhaeghe geeft aan de cliënt algemene informatie over de zorgverlening en 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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 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.
- 10.4 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.
- 10.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Kempenhaeghe daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling, 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 KH.

## Artikel 11 Zorgplanbespreking<sup>2</sup>, Zorgplan en toestemming

- 11.1. De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt vóór dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 11.2. Voorafgaand aan de zorgplanbespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger aan Kempenhaeghe een persoonlijk plan overhandigen. De zorgaanbieder stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Kempenhaeghe dit persoonlijk plan bij het opstellen van het zorgplan.
- 11.3. Indien de cliënt niet aan een zorgplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het zorgplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- 11.4. Het zorgplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het zorgplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.
- 11.5. 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.
- 11.6. Het zorgplan wordt periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 11.7. Indien Kempenhaeghe het voor de goede uitvoering van de over-

<sup>2</sup> Het ondertekenen van het zorgplan is géén wettelijke verplichting. Daarnaast wordt door zorgkantoren niet langer vereist dat de zorgvrager het zorgplan ondertekent. Zorgkantoren eisen wel dat de zorgaanbieder aantoonbaar moet kunnen laten zien dat

het zorgplan met de zorgvrager is besproken bij de aanvang van de zorg en de evaluatie van het zorgplan.

eenkomst 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.

- 11.8. De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van (externe) cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het zorgplan. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het zorgplan.
- 11.9. In geval van een zorgarrangement korter duurt dan 3 maanden kan Kempenhaeghe afwijken van de uitwerking in een zorgplan.
- 11.10. Een afschrift van het zorgplan wordt door de zorgaanbieder terstond aan de cliënt of diens vertegenwoordiger verstrekt.

## Artikel 12 Verplichtingen van de cliënt

- 12.1. Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 12.2. 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.
- 12.3. Cliënt is verplicht Kempenhaeghe meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 12.4. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

## Artikel 13 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 13.1. 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.
- 13.2. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- 13.3. Het dossier is eigendom van Kempenhaeghe.
- 13.4. 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.
- 13.5. 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.
- 13.6. Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonekbare cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 13.7. 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, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering. Kempenhaeghe draagt er zorg voor dat deze interne verstrekking van cliëntgegevens voldoet aan de gangbare en wettelijke vereisten inzake privacy-bescherming en dat alleen de voor het beoogde interne gebruik benodigde gegevens worden verstrekt.
- 13.8. Kempenhaeghe bewaart het dossier gedurende 115 jaren na de geboortedatum. 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.
- 13.9. Kempenhaeghe vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier zonder onredelijke vertraging 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<sup>3</sup>.
- 13.10. Kempenhaeghe verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Kempenhaeghe mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 13.11. Bij ZIN verleent Kempenhaeghe medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB, het zorgkantoor en gemeente waaronder de controles door het zorgkantoor of gemeente, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met

de relevante privacywetgeving.

- 13.12. Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens, zoals opgenomen in het Privacyreglement van Kempenhaeghe.

## Artikel 14 Klachten

- 14.1. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is van toepassing binnen Kempenhaeghe. Voor meer informatie kunt u terecht bij de balie Advies & Informatie Kempenhaeghe.
- 14.2. De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formuleren van Kempenhaeghe mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Kempenhaeghe.
- 14.3. 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 bindend advies.

## Artikel 15 Aansprakelijkheid

- 15.1. Cliënt en Kempenhaeghe stellen elkaar in de gelegenheid een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van de zorgaanbieder te herstellen.
- 15.2. 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.
- 15.3. Het bepaalde in artikel 15.2 is mede van toepassing op de door Kempenhaeghe ingeschakelde derden.
- 15.4. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 15.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Kempenhaeghe.
- 15.5. De beperking van de aansprakelijkheid van Kempenhaeghe zoals bepaald in artikel 15.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 15.6. De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.
- 15.7. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

## Artikel 16 Betalingen, eigen bijdrage

- 16.1. Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Kempenhaeghe de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor of gemeente waarmee Kempenhaeghe op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 16.2. 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.
- 16.3. Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, declareert Kempenhaeghe de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de cliënt/ de woongemeente/ andere instantie. Dit is afhankelijk van de regelgeving.
- 16.4. De cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. Kempenhaeghe informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. De cliënt verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het opstellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 16.5. Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

## Artikel 17 Arbeidsomstandigheden

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

## Artikel 18 (Intellectuele) eigendomsrechten<sup>4</sup>

laten weten dat "zonder onredelijke vertraging" een open norm is; er kan een eigen invulling aan worden gegeven. Dit betekent dat de zorgaanbieder op grond van feiten en omstandigheden van het specifieke geval zelf de termijn kan bepalen waarbinnen de gegevens vernietigd worden, zolang maar geen sprake is van een onredelijke vertraging.<sup>4</sup> Dit artikel betreft alleen het intellectuele eigendom, niet het daadwerkelijke (zakenrechtelijke) eigendom. Onder het intellectuele eigendom vallen niet de databankrechten en de domeinnamen.

<sup>3</sup> Met inwerkingtreding van de AVG is de termijn van drie maanden waarbinnen een zorgaanbieder op verzoek van de zorgvrager zijn medische gegevens dient te vernietigen (artikel 7:455 lid 1 BW (Wgbo)) komen te vervallen. Daarvoor geldt nu dat de zorgaanbieder, na een ontvangen verzoek daartoe, op grond van artikel 17 AVG tot vernietiging van persoonsgegevens (waaronder gezondheidsgegevens) moet overgaan "zonder onredelijke vertraging". De Autoriteit Persoonsgegevens heeft desgevraagd

- 18.1. 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 advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Kempenhaeghe zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt. 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.
- 18.3. 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 19 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

- 19.1. Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).
- 19.2. 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 ouder(s) of voogd(en) 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 ouder(s) of voogd(en).
- 19.3. 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.
- 19.4. 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 20 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

- 20.1. Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Kempenhaeghe zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).
- 20.2. 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 ouder(s) of voogd(en).
- 20.3. Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt Kempenhaeghe al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de curator, mentor of schriftelijk gemachtigde 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.
- 20.4. Ontbreekt een curator, mentor of schriftelijk gemachtigde als bedoeld in het vorige lid, dan komt Kempenhaeghe de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
  - a) de echtgenoot van de cliënt;
  - b) de geregistreerde partner van de cliënt;
  - c) de levensgezel van de cliënt;
  - d) een ouder van de cliënt;
  - e) een kind van de cliënt;
  - f) een broer of zuster van de cliënt.
 Kempenhaeghe kiest tegenover welke belangenbehartiger, zoals omschreven in artikel 1.5 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 21 Vertegenwoordiging

- 21.1. 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.
- 21.2. Kempenhaeghe komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 21.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Kempenhaeghe zoals genoemd in artikel 7.
- 21.3. Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 21.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

- 21.4. Kempenhaeghe kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 21.1 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.
- 21.5. Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 21.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

## Artikel 22 Toepasselijk recht

- 22.1. Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 22.2. 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.
- 22.3. In afwijking van het gestelde in artikel 22.2 kunnen Kempenhaeghe en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.
- 22.4. Indien zorgvrager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz- geschil aanhangig maken bij de geschillencommissie<sup>5</sup>.
- 22.5. Geschillen tussen Kempenhaeghe en cliënt over aansprakelijkheid die een financieel belang van € 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de geschillencommissie.
- 22.6. De geschillencommissie neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij Kempenhaeghe is ingediend.

## Artikel 23 Annulering

- 23.1. Tegen betaling te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van 72 uur 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.
- 23.2. In geval van niet tijdige annulering brengt Kempenhaeghe de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.
- 23.3. In geval van annulering door Kempenhaeghe zullen er geen kosten in rekening gebracht worden.

## Artikel 24 Wijzigingen

- 24.1. 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.
- 24.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

## Artikel 25 Slot

- 24.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2023.
- 24.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Kempenhaeghe'.

<sup>5</sup> Kempenhaeghe is aangesloten bij de geschillencommissie van ziekenhuizen en geschillencommissie gehandicaptenzorg.



## 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:
  - a) de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB);
  - b) de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB;
  - c) de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Kempenhaeghe afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2 In afwijking van artikel 1.8 van de Algemene voorwaarden zorg & 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 cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 3.2 Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de tarieven, tenzij anders overeengekomen.
- 3.3 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en de wettelijke 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<sup>6</sup>.

### 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 bevat naam, adres en KvK nummer van zorgaanbieder, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het tarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en voldoet aan de door de SVB gestelde eisen,
- 5.3 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.
- 5.4 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.
- 5.5 Kempenhaeghe kan een automatische incasso verlangen<sup>7</sup>.
- 5.6 Kempenhaeghe is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

### Artikel 6 Incasso

- 6.1 Is de cliënt 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 voor rekening van de cliënt.
- 6.2 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens de Wet Incasso Kosten (WIK).

### 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:
  - a) intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor/gemeente<sup>8</sup>, de overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
  - b) wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor/gemeente. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als cliënt kan aantonen aan Kempenhaeghe dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft, kan de overeenkomst worden voortgezet;

c) 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. Cliënt dient facturen van Kempenhaeghe voor geleverde zorg onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten uitbetalen uit het PGB.
- 7.3 Indien de cliënt zijn verplichting bedoeld in het vorige lid niet nakomt en Kempenhaeghe voor binnen het zorgarrangement geleverde zorg niet betaald krijgt uit het PGB, heeft Kempenhaeghe aanspraak op betaling door de cliënt.
- 7.4 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 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.

<sup>6</sup> Met de introductie van trekkingsrechten alleen nog relevant voor particuliere financiering.

<sup>7</sup> Alleen bij particuliere financiering en niet meer bij PGB.

<sup>8</sup> PGB kan ook via de gemeente lopen (bijvoorbeeld uitvoering jeugdwet).