



Algemene voorwaarden

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Zorgaanbieder** De rechtspersoon, Valent gevestigd op Terminalweg 21-B in Amersfoort, die zorg verleent binnen het domein van de jeugdwet en WMO.
- Cliënt** Een natuurlijk persoon die zich tot een zorgaanbieder wendt of heeft gewend teneinde zorg heeft ontvangen dan wel deze reeds ontvangen.
- Overeenkomst** De behandelings- of begeleidingsovereenkomst.
- Valent-Coach** De voor Zorgaanbieder werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.
- Begeleiding** Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Onder begeleiding valt ook ondersteuning. Hierop is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo 2015) van toepassing.
- Huiskamer** De ruimte waar de cliënt als onderdeel van de begeleiding gebruik van maakt.
- Naastbetrokkene(n)** Familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
- Vertegenwoordiger** De (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.
- Zorgplan** Een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan orde komen. Onder het zorgplan wordt ook het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.
- Dossier** De zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het cliëntendossier of het zorgdossier verstaan.
- Kwaliteitsstandaarden** Richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.
- Indicatiebesluit** Een verzekerde die in aanmerking wil komen voor Wlz-zorg moet hiervoor een aanvraag indienen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ bepaalt in een indicatiebesluit of iemand toegang heeft tot de Wlz.
- Incident** Een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt of medewerker van zorgaanbieder heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.
- Beschikking** Het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de jeugdwet en/of WMO. Deze beschikking wordt afgegeven door wijkteammedewerkers, wijkconsulenten en huisartsen.

2. Toepassing

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op (ambulante) begeleiding.

3. Wijziging

De algemene voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd door zorgaanbieder.

4. Familie en naastbetrokkenen

1. De zorgaanbieder hanteert een reglement ten aanzien van naastbetrokken, gebaseerd op het vigerende modelreglement naastbetrokkenen.
2. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door familie en/of naastbetrokkene(n) naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

Familie en/of naastbetrokkenen hebben recht op overleg met de Valent-Coach over de zorg die de cliënt ontvangt, maar alleen als de cliënt dat ook wil. Het kan zijn dat de cliënt er bezwaar tegen heeft dat de behandelaar met de familie overlegt. Dan spreekt zorgverlener met de cliënt af hoe het contact met familie of anderen verloopt.

5. Duidelijke informatie

De cliënt heeft recht op informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en het moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De Valent-Coach gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

6. Zorg specifieke informatie

6.1 Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de Valent-Coach en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:

- Het recht op vrije keuze van de Valent-Coach binnen de mogelijkheden van zorgaanbieder;
- De eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
- De naam van de verantwoordelijke Valent-Coach en die van andere betrokken zorgverleners;
- Overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.

6.2 Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de begeleiding niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.

6.3 Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de begeleiding alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

7. Algemene informatie

De Valent-Coach stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. De Valent-Coach geeft informatie over:

- Zorgaanbieder;
- De gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
- Betaling voor kosten voor aanvullende diensten
- De klachten- en geschillenregeling;
- De huisregels
- Omgang van zorgaanbieder met naastbetrokkenen;
- Het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy.

8. Tot stand komen van de overeenkomst

De overeenkomst tussen de cliënt en zorgaanbieder komt uitsluitend tot stand indien:

- De cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan;
- Zorgaanbieder redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt kan worden beantwoord;
- Een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente.

9. Het opstellen van het zorgplan

9.1 De Valent-Coach doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen de Valent-Coach en cliënt een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt.

9.2 De Valent-Coach biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.

Voorafgaande instemming.

9.3 De Valent-Coach begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) zorgplan.

9.4 In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onmiddellijke begeleiding nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen de Valent-Coach en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

9.5 Indien cliënt of de Valent-Coach afwijking van het zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats. Het zorgplan bevat in ieder geval:

- De doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtname van de eventuele beschikking van de gemeente;
- De wijze waarop de Valent-Coach en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
- Wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
- De wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Zorgaanbieder zal ontvangen;
- De frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het zorgplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de gemeente in ieder geval een evaluatie van het zorgplan plaatsvindt.

10. Dossier

10.1 Het dossier bevat, naast het zorgplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

- In overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken en/of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
- De wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
- De voortgang van de zorgverlening;
- Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.

10.2 Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt. De cliënt heeft altijd recht op inzage en kan tegen betaling een kopie krijgen van het dossier.

11. Privacy tijdens de zorgverlening

De zorgaanbieder hanteert een privacyreglement.

12. Kwaliteit van de zorg

Om aan de behoeften van cliënten te voldoen en om de eigen marktpositie te bewaken dan wel te verbeteren, worden de maatschappelijke ontwikkelingen en wet en regelgeving nauwgezet gevolgd.

Op organisatieniveau wordt de zorg en dienstverlening verbeterd door o.a. in te spelen op signalen van cliënten en medewerkers en op trends en ontwikkelingen in de samenleving. Wanneer blijkt dat het nodig is om het zorg en dienstverleningsaanbod, alleen of in samenwerking binnen de keten aan te passen, te vernieuwen of uit te breiden, dan geeft de zorgaanbieder opdracht en wordt dit op een projectmatige wijze aangepakt.

13. Incidenten

13.1 Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert de Valent-Coach de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:

- De aard en de oorzaak van het incident;
- Of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

13.2 Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

14. Zorg op afspraak

14.1 Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de Valent-Coach ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.

14.2 Zorgaanbieder houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.

14.3 Indien de cliënt of Valent-Coach een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden. Bij niet tijdige annulering wordt 100% van de kosten in rekening gebracht.

14.4 De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

15. Goed cliënt schap

15.1 Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is zorgaanbieder gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling of begeleiding noodzakelijk is.

15.2 Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van zorgaanbieder de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur van zijn vertegenwoordiger.

15.3 De cliënt onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van de medewerkers van zorgaanbieder.

15.4 De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van zorgaanbieder gericht op de (brand) veiligheid.

15.5 Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.

15.6 De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van eigendommen te voorkomen.

16. Informatieplicht cliënt

16.1 De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.

16.2 Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de zorgaanbieder daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

16.3 De cliënt die bij de zorgaanbieder op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorgaanbieder, meldt dit aan de eerstgenoemde zorgaanbieder zodra hij met de andere zorgaanbieder is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

17. Betaling

17.1 De cliënt is zorgaanbieder het overeengekomen tarief verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.

17.2 Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorgaanbieder en cliënt met elkaar in overleg.

17.3 Voor de vooraf overeengekomen door de zorgaanbieder in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt de zorgaanbieder een duidelijk en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.

17.4 De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

17.5 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorgaanbieder gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

18. Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- Met instemming van beide partijen;
- Na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
- Na een eenzijdige opzegging door de zorgaanbieder met inachtneming van het bepaalde in artikel 20;
- Bij het overlijden van de cliënt;
- Op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit;
- Wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

19. Nieuwe beschikking

19.1 Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en de geldigheidstermijn van de beschikking op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is de zorgaanbieder behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

19.2 Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt de gemeente de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

20. Opzegging van de overeenkomst door de zorgaanbieder

20.1 De zorgaanbieder is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:

- De financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken. De zinstelling gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is, omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
- De cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de zorgaanbieder kan worden gevergd;
- De cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de Valent-Coach, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorgaanbieder kan worden gevergd;
- Door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de Valent-Coach ontstaat, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg wordt bemoeilijkt;
- Indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.

20.2 Bij beëindiging van de overeenkomst neemt de zorgaanbieder een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de gemeente mag worden verwacht.

21. Nazorg

Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen de Valent-Coach en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. De zorgaanbieder stelt de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt en de betrokken Valent-Coach, al dan niet binnen dezelfde zorgaanbieder, op de hoogte.

22. Klachtenregeling

22.1 De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.

22.2 In het kader van en behoudens de reikwijdte van de Wkkgz wijst de zorgaanbieder één of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

23. Geschillencommissie

23.1 De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg (Wkkgz) indien de behandeling of begeleiding van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

23.2 De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoons- of zaakschade.