


<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

**ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN  
ZORG- EN DIENSTVERLENING (Wet Langdurige Zorg)**

**Artikel 1 Begripsbepalingen**

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

1.1 Elazorg Groep: de rechtspersoon Elazorg Groep B.V. 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 Elazorg Groep 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 wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator, mentor of bewindvoerder 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 wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

1.5 Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor Wlz zorg.

1.6 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.

1.7 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.


1.8 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt en de leveringsbeschikking.

1.9 Zorgplanbespreking: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van cliënt over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.

1.10 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.

1.11 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Elazorg Groep volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende Wlz-zorg.

1.12 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van cliënt over de

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

gewenste leveringsvorm

1.13 De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Elazorg Groep en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Elazorg Groep zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.

1.14 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Elazorg Groep 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).

1.15 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de zorgplanbespreking.

1.16 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.

1.17 Volledig pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis dezelfde zorg krijgt als die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

1.18 Modulair pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

1.19 Persoonlijk plan: een document waarin de cliënt ingaat op onderwerpen en aspecten die hij aan de orde wil stellen tijdens de zorgplanbespreking.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz tussen de cliënt en Elazorg Groep.

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/of dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst tussen Elazorg Groep 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 Elazorg Groep 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.

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

3.4 In de overeenkomst leggen Elazorg Groep 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**

4.1 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. opzegging;
- e. ontbinding door rechtelijke tussenkomst;
- f. 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 Elazorg Groep 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 dat:

- a. 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 Elazorg Groep, 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 Elazorg Groep en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
- e. op het moment dat Elazorg Groep geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor 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 Elazorg Groep en de cliënt en Elazorg Groep geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
- g. in geval van surseance of faillissement van Elazorg Groep.

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

5.3 Elazorg Groep zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.

5.4 In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door Elazorg Groep tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden tot maximaal zes 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 geschieden in de in 5.2 sub e en g genoemde gevallen.

5.5 Indien Elazorg Groep 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 Elazorg Groep 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 Elazorg Groep;
- b. Elazorg Groep geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor 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 te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

#### **Artikel 6 Indicatie**

6.1 De cliënt die ZIN ontvangt dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.


6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de Elazorg Groep zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Elazorg Groep binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan. Indien gewenst kan Elazorg Groep ondersteuning bieden bij de aanvraag. De cliënt verleent in dit verband toestemming aan Elazorg Groep voor inzage in de gegevens van het CIZ.

#### **Artikel 7 Zorg- en dienstverlening**

7.1 Elazorg Groep biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

#### **Artikel 8 Ruimtelijke privacy**

8.1 Elazorg Groep draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening)

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorgverlening 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 Elazorg Groep 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. Elazorg Groep 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 Elazorg Groep geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Elazorg Groep de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat Elazorg Groep overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.

9.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Elazorg Groep 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 Elazorg Groep daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Elazorg Groep.


### **Artikel 10 Zorgplanbespreking, Zorgplan en toestemming**

10.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de zorgplanbespreking worden neergelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

10.2 Voorafgaand aan de zorgplanbespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger aan Elazorg Groep een persoonlijk plan overhandigen. Elazorg Groep 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 Elazorg Groep dit persoonlijk plan bij het opstellen van het zorgplan.

10.3 Indien 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 cliënt.

10.4 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

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

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.

10.5 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 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.

10.6 Het zorgplan wordt overeenkomstig de Wlz periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, met de cliënt geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie. Alle betrokkenen worden uiterlijk 6 weken van tevoren uitgenodigd voor de evaluatie tijdens de zorgplanbespreking.

10.7 Indien Elazorg Groep 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 Elazorg Groep hier voorafgaand over met de cliënt.

10.8 De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van 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.

10.9 Een afschrift van het zorgplan wordt door Elazorg Groep terstond aan cliënt of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

#### **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 Elazorg Groep in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen. Cliënt is verplicht Elazorg Groep meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

11.3 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

#### **Artikel 12 Dossiervorming, geheimhouding en privacy**


12.1 Elazorg Groep 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 Elazorg Groep draagt zorg voor het beheer van het dossier en is cliëntvolgend.

12.4 Elazorg Groep 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



<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

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 Elazorg Groep met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

12.8 Elazorg Groep bewaart het dossier gedurende twintig 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 Elazorg Groep zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Elazorg Groep de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.

12.9 Elazorg Groep 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 Elazorg Groep 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.

12.11 Bij ZIN verleent Elazorg Groep medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor waaronder de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante de privacywetgeving.

12.12 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.


### **Artikel 13 Klachten**

13.1 Elazorg Groep heeft op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld en een klachtenfunctionaris aangesteld. De klachtenregeling is te vinden op de website van Elazorg Groep en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd.

13.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Elazorg Groep.

13.3 Elazorg Groep heeft op basis van de Wey Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg (Wkkgz) een externe vertrouwenspersoon beschikbaar voor;

- a. informatie over wetten en regels;

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

- b. advies over de manier waarop u met de hulpverlener/instelling tot oplossingen kan komen en over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend;
- c. ondersteuning: als u onvrede bespreekbaar wil maken bij de hulpverlening en het voorbereiden van, of meegaan naar een oplossingsgericht gesprek. Verder kan de vertrouwenspersoon ondersteunen bij het schrijven van een klachtbrief.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Zonder toestemming bespreekt de vertrouwenspersoon het verhaal van de cliënt niet met anderen. De vertrouwenspersoon rapporteert en registreert anoniem alle klachten en signalen die binnenkomen. Hij bespreekt signalen over wat mogelijk structurele knelpunten zijn binnen de organisatie. De vertrouwenspersoon onderneemt ook actie als hij objectief aantoonbare tekortkomingen in de individuele zorg- of dienstverlening constateert en de cliënt zelf niet in staat is hierover adequaat een klacht te uiten. Al deze gegevens worden verwerkt in een jaarlijks rapport dat wordt besproken met de organisatie. Zo levert het vertrouwenswerk een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de instelling.

#### **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

14.1 Cliënt is gehouden Elazorg Groep in de gelegenheid te stellen een door de Elazorg Groep tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Elazorg Groep te herstellen.

14.2 De aansprakelijkheid van Elazorg Groep is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Elazorg Groep 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 Elazorg Groep 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 Elazorg Groep.

14.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Elazorg Groep 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 wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

#### **Artikel 15 Betalingen, eigen bijdrage**

15.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert de Elazorg Groep de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Elazorg Groep



<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.

15.2 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 Elazorg Groep uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.

15.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, declareert Elazorg Groep de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan cliënt.

15.4 Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. Elazorg Groep informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Cliënt verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

15.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

#### **Artikel 16 Arbeidsomstandigheden**

In het geval Elazorg Groep 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**


17.1 Met betrekking tot de door of namens Elazorg Groep uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Elazorg Groep. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Elazorg Groep zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.

17.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Elazorg Groep uitgebrachte adviezen ter zake van de zorg- en dienstverlening niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Elazorg Groep, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Elazorg Groep of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

17.3 Indien de cliënt met gebruikmaking van middelen en onder begeleiding van Elazorg Groep een (kunst)werk tot stand brengt, dan draagt de cliënt het exploitatierecht en het intellectuele eigendomsrecht over aan Elazorg Groep. Door middel van ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten exclusief, onvoorwaardelijk en zonder beperkingen over aan Elazorg Groep.

17.4 In specifieke gevallen waarbij sprake is van bijzonder hoge inkomsten door de verkoop of verhuur van (kunst)werken van een individuele cliënt, vindt er overleg plaats met de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger om afspraken eventueel vast te leggen in een aparte overeenkomst. Uitgangspunt hierbij is dat een financiële vergoeding op verzoek van de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers ter beschikking zal worden gesteld aan de betreffende cliënt. Deze vergoeding is gebaseerd op het verschil tussen de gebruikelijke en daadwerkelijke verkoop- of verhuurprijs indien op jaarbasis het verschil € 1000,- of meer betreft.

#### **Artikel 18 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt**

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

18.1 Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Elazorg Groep de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. Elazorg Groep komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.

18.2 Als een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder is dan komt Elazorg Groep de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.

### **Artikel 19 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt**

19.1 Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Elazorg Groep zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

19.2 Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Elazorg Groep zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

19.3 Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt de Elazorg Groep al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

19.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Elazorg Groep de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Elazorg Groep de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen: a. de echtgenoot van de cliënt;

- a. de geregistreerde partner van de cliënt;
- b. de levensgezel van de cliënt;
- c. een ouder van de cliënt;
- d. een kind van de cliënt;
- e. een broer of zuster van de cliënt.


Elazorg Groep 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 Elazorg Groep, 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 Elazorg Groep komt zijn verplichtingen tegenover een eventuele andere persoon dan de cliënt niet na zoals genoemd in artikel 20.1 als dit onverenigbaar is met de plicht van Elazorg Groep zoals genoemd in artikel 7.

20.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

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 Elazorg Groep 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 onverwijlde 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 Elazorg Groep is gevestigd.

21.3 In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen Elazorg Groep 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 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. Elazorg Groep 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 Elazorg Groep 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 Elazorg Groep 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.

### **Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (Betalingsvoorwaarden).**

#### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

- a. de cliënt met particuliere financiering;
- b. de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Elazorg Groep afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.

1.2 In afwijking van artikel 1.8. van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt.

### **Artikel 2 Aanbieding**

2.1 Alle door Elazorg Groep gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.

2.2 Elazorg Groep is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Elazorg Groep 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 Elazorg Groep 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 die tarieven bepaald, 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 Elazorg Groep nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.


### **Artikel 5 Factuur en betaling**

5.1 Elazorg Groep 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 het KvK nummer van Elazorg Groep, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en is ondertekend door Elazorg Groep.

5.3 De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Elazorg Groep 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, dan stuurt Elazorg Groep een betalingsherinnering waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van deze tweede betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan

<b>D 30.1.2 Algemene voorwaarden</b>				
<b>Versie</b>	08-07-2020	<b>Revisie</b>	n.v.t.	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Sytse	

Elazorg Groep.

5.5 Elazorg Groep kan een automatische incasso verlangen.

5.6 Elazorg Groep 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 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 De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK).

#### **Artikel 7 Particuliere financiering**

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

7.1 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.