

Leveringsvoorwaarden

Onderstaande leveringsvoorwaarden behoren bij de ZIN overeenkomst met Credus B.V. Door ondertekening van de ZIN overeenkomst gaat zorgvrager akkoord met de hieronder genoemde leveringsvoorwaarden.

Artikel 1: begeleidingsplan

1.1 De aard en de omvang van de professionele zorg is bepaald door het geldende indicatiebesluit wat vertaald is in een passend en op maat gemaakt zorgarrangement en wat verder uitgewerkt wordt in een individueel begeleidingsplan. In samenspraak met zorgvrager wordt de precieze inhoud van en de afspraken over de zorg door zorgverlener in het begeleidingsplan vastgelegd.

Het begeleidingsplan bevat in ieder geval:

- De indicatiegegevens en/of zorgzwaartepakket
- De ondersteuningsvraag van zorgvrager in al haar facetten;
- De wensen van de zorgvrager
- Eventueel gestelde diagnoses
- De overeengekomen doelen met gewenste resultaat, de wijze waarop zorgverlener en zorgvrager de gestelde doelen willen bereiken en de manier waarop het resultaat wordt gemeten, geëvalueerd en bijgesteld.
- Welke professionals en middelen op welke momenten en in welke frequentie ingezet worden.
- De inspanningen die van de zorgvrager worden verwacht, vastgelegd in afspraken met de zorgvrager.
- Hoe nazorg en overdrachtzorg geregeld moet worden bij het beëindigen van de zorgverlening.
- De wijze waarop en de frequentie waarmee het begeleidingsplan wordt geëvalueerd en bijgesteld.

1.2 Het individuele begeleidingsplan wordt in concept opgesteld en door zorgverlener en zorgvrager gezamenlijk besproken en ondertekend uiterlijk 8 weken na het ingaan van de overeenkomst. Door ondertekening geeft zorgvrager instemming met de uitvoering van de afgesproken zorgverlening.

1.3 Het concept begeleidingsplan wordt binnen 6 maanden door zorgverlener geëvalueerd in overleg met zorgvrager en eventueel bijgesteld. Uiterlijk 6 maanden na ingang van de overeenkomst moet het concept begeleidingsplan resulteren in een definitief begeleidingsplan dat door beide partijen ondertekend wordt.

1.4 Het begeleidingsplan en de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening worden minimaal eenmaal per jaar in overleg met de zorgvrager en zorgverlener geëvalueerd. De datum van evaluatie wordt bij de ondertekening van het begeleidingsplan vastgesteld. Zorgverlener, zorgvrager en diens (wettelijk) vertegenwoordiger doen er alles aan om de vastgestelde evaluatiedatum na te komen en aanwezig te zijn. Het begeleidingsplan wordt na evaluatie zo nodig bijgesteld.

1.5 Zorgvrager kan te allen tijde het begeleidingsplan inzien en hierover in gesprek gaan met zorgverlener.

1.6 Het (concept) begeleidingsplan vormt één geheel met de ZIN overeenkomst.

Artikel 2: informatie

2.1 De zorgverlener geeft aan zorgvrager regelmatig informatie over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, als de specifieke zaken die in het begeleidingsplan zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in voor zorgvrager begrijpelijke taal plaats. De zorgverlener geeft deze informatie schriftelijk als de zorgvrager daarom vraagt.

2.2 Zorgverlener geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de zorgvrager. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist geeft de zorgverlener de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de zorgvrager betrokkene. Voordat zorgverlener overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.

2.3 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgverlener dit, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

2.4 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgverlener daarnaast informatie over medezeggenschap, klachtenregeling, huisregels, reglementen en protocollen en overig relevant beleid van de zorgverlener.

Artikel 3: verplichtingen van de zorgvrager

3.1 De zorgvrager verleent naar beste vermogen de informatie en de medewerking die de zorgverlener redelijkerwijs nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst.

3.2 De zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgverlener in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

3.3 De zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorgverlening van belang kunnen zijn.

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

3.5 De zorgvrager stemt erin toe dat de zorgverlener direct contact onderhoudt en overleg voert met derden die eveneens aan de zorgvrager zorg verlenen, voor zover een behoorlijke zorgverlening dat vereist.

Artikel 4: dossiervorming

4.1 De zorgverlener richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor zorgvrager. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over het persoonsbeeld van zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorgverlening.

In het dossier zijn tenminste opgenomen:

1. De zorgovereenkomst
2. de persoonlijke gegevens van de zorgvrager en relevante medische en zakelijke gegevens
3. onderzoeksverslagen
4. het individuele begeleidingsplan
5. rapportages en evaluaties van de verleende zorg.

Persoonlijke werkaantekeningen maken geen deel uit van het dossier.

4.2 Het dossier is eigendom van de zorgverlener.

Artikel 5: geheimhouding en privacy

5.1 De zorgverlener draagt er zorg voor dat anderen dan de zorgvrager geen inlichtingen over de zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de zorgvrager. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

5.2 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

5.3 Aan degenen die in de keten betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

5.4 Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.

5.5 De zorgverlener verstrekt de zorgvrager op diens verzoek 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.

5.6 De zorgverlener verleent zijn medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het gemeente en de accountant, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

5.7 De zorgverlener verleent zijn medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van (kwaliteits-)controles en –toetsingen door het keurmerkinstituut HKZ, de Inspectiedienst voor de Gezondheidszorg, de gemeente en accountant, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

5.8 De bepalingen van het Beleid Persoonsgegevens van de zorgverlener zijn op het dossier van toepassing. In het Beleid Persoonsgegevens is uitvoering gegeven aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 6: klachten

6.1 Zorgverlener heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld.

6.2 De zorgvrager kan zijn klachten over de zorgverlening, bejegening of het niet nakomen van de afgesproken zorg en begeleiding zoals vastgelegd in het individuele begeleidingsplan mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan zijn zorgverlener of de betrokken zorgcoördinator.

6.3 De zorgverlener is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De zorgvrager ontvangt bij de aanvang zorg een informatiebrochure van Klachtenportaal Zorg.

Artikel 7: onderaannemerschap

7.1 Als een deel van de zorg uitbesteed wordt aan een andere zorginstelling met wie zorgverlener een overeenkomst heeft, moet dit in het begeleidingsplan vastgelegd worden, evenals alle afspraken die hieruit voortvloeien.

7.2 Zorgverlener blijft als hoofdaannemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor de levering en declaratie van de zorg door de onderaannemer.

Artikel 8: verzekeringen en aansprakelijkheid

8.1 Schade die de zorgvrager toebrengt aan de eigendommen van Credus of van derden moet door de verzekering van zorgvrager vergoed worden.

Artikel 9: kosten, vergoeding en betaling

9.1 De declaratie, verantwoording en betaling van de geleverde zorg – inclusief uitbestede zorg – waar zorgverlener op grond van het geldende indicatiebesluit toe gehouden is, wordt door de zorgverlener rechtstreeks geregeld met de gemeente waarmee de zorgverlener een overeenkomst heeft gesloten.

9.2 Indien zorgvrager bijkomende zorg- en dienstverlening van zorgverlener ontvangt die buiten het geldende indicatiebesluit van zorgverlener valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Bijkomende zorg- en dienstverlening levert zorgverlener uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager. Deze maakt deel uit van het zorgdossier van de zorgvrager.

9.3 In sommige gevallen een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd, voor de geleverde zorg. Het betalen van deze eigen bijdrage is voor rekening van de zorgvrager. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

9.4 Indien een afspraak binnen 24 uur voor de start van de afspraak geannuleerd wordt door de zorgvrager, zal de zorgverlener de geplande uren in rekening brengen.

Artikel 10: (her)indicatie

10.1 De zorgvrager die ZIN ontvangt dient over een geldig en passend indicatiebesluit in de financieringsvorm Zorg In Natura (ZIN) te beschikken.

10.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, treedt zorgverlener in overleg met zorgvrager over voortzetting van de zorgverlening en start zorgverlener, na schriftelijk akkoord van zorgvrager, een herindicatie-procedure op.

10.3 Op het einde van de looptijd van de indicatie geeft zorgverlener een signaal aan zorgvrager en start zorgverlener, na schriftelijk akkoord van zorgvrager, de herindicatie-procedure op. De zorgverlener draagt zorg voor een tijdige aanvraag en correcte afhandeling van een (her)indicatie zodat de continuïteit van zorg gewaarborgd kan worden.

10.4 Voor de herindicatie-procedure door zorgverlener worden geen bijkomende kosten in rekening gebracht.

10.5 Zorgvrager mag niet zonder voorafgaand overleg of zonder medeweten van zorgverlener op eigen initiatief een (her)indicatie-aanvraag doen of de financieringsvorm veranderen naar PGB.

Artikel 11: beëindigen en opzeggen zorgtraject

11.1 Deze overeenkomst eindigt ingeval van:

- geen (concept) individueel begeleidingsplan als bedoeld in artikel 2.3,
- na het verstrijken van de periode van 6 maanden als bedoeld in artikel 1.2,
- kan worden vastgesteld;
- opzegging door de zorgverlener;
- opzegging door de zorgvrager;
- overlijden van de zorgvrager;
- een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de zorgvrager elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- ontbinding in onderling overleg of door de rechter.

11.2 De zorgverlener kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen dat voortzetting van de zorgovereenkomst in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:

- a. zorgvrager zijn verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet naleeft;
- b. zorgvrager weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de zorgovereenkomst;
- c. zorgvrager of diens wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van zorgverlener, die voortzetting van de zorgovereenkomst niet meer mogelijk maken;
- d. niet langer overeenstemming bestaat over één of meer, voor de zorgverlening van belang zijnde, onderwerpen uit het begeleidingsplan.
- e. de omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeengekomen zorgverlening gaat vallen en de zorgverlener en de zorgvrager geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de zorgverlening;

- f. op het moment dat de zorgverlener, als gevolg van een niet aan de zorgverlener verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente en/of de zorgvrager de geleverde zorg ook niet voor eigen rekening neemt;
- g. de zorgvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van zorgverlener en de zorgvrager en zorgverlener geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorgverlening.
- h. zorgvrager niet beschikt over een geldig en binnen het zorgaanbod van zorgverlener passend indicatiebesluit;
- i. faillissement of surseance (uitstel van betaling) van de zorgverlener;

11.3 Zorgverlener zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.

11.4 In de gevallen genoemd in artikel 11.2 kan opzegging door de zorgverlener tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in artikel 11.2 sub f, g, h en i.

11.5 Indien de zorgverlener de bepalingen van de zorgovereenkomst wijzigt, kan de zorgvrager de overeenkomst opzeggen tegen de dag dat de wijziging van de bepalingen van de zorgovereenkomst in werking treedt.

11.6 De opzegtermijn voor zorgvrager bedraagt een maand, tenzij onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst om dringende redenen gerechtvaardigd is.

11.7 Opzegging door zorgvrager moet gebeuren door een opzegbrief met opgave van reden te richten aan de zorgverlener.

11.8 Opzegging door zorgverlener moet gebeuren door een opzegbrief met opgave van reden te richten aan de zorgvrager.