

Artikel 1**Begripsomschrijvingen**

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

1.1. *Zorgaanbieder:*

Prinsenstichting, een stichting op algemene grondslag voor zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking. Prinsenstichting is op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) toegelaten om Wlz-zorg te leveren. Prinsenstichting is aangesloten bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en ressorteert onder de stichting De Opbouw te Utrecht.

1.2. *Zorgvrager:*

Een natuurlijk persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.

Indien zorgvrager minderjarig is, wordt deze vertegenwoordigd door:

- (a) de met het ouderlijk gezag belaste ouders;
- (b) de ouder die alleen het ouderlijk gezag uitoefent;
- (c) de voogd

indien zorgvrager meerderjarig is, wordt deze vertegenwoordigd door:

- (a) indien sprake is van curatele door de curator
- (b) indien sprake is van een mentorschap door de mentor indien de zorgvrager zelf niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is
- (c) indien geen sprake is van mentorschap maar zorgvrager niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, door een belangenbehartiger of een ander bij de zorgvrager betrokkene voor zover de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.

1.3. *(Wettelijk) vertegenwoordiger:*

De persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame zorgvrager vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige zorgvrager en een curator of een mentor (op het persoonlijk vlak) of bewindvoerder (op financieel terrein) in het geval van een meerderjarige zorgvrager.

1.4. *Belangenbehartiger:*

De door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager optreedt en de zorgvrager op zijn verzoek 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 zorgvrager in aanmerking komt voor Wlz zorg.

1.6. *Zorgarrangement:*

De overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager en de leveringsbeschikking

1.7. *Cliëntplan:*

Een schriftelijke beschrijving van de doelstellingen van de zorgverlening gericht op de individuele cliënt en de zorgverleningsactiviteiten die op basis daarvan gepland worden.

- 1.7.1 *Cliëntgesprek:*
De bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van zorgvrager over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.
- 1.8. *Zorgverlening:*
(Het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.9. *Dienstverlening:*
(Het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.10. *Zorg in Natura (ZIN):*
Zorg , waarvoor zorgaanbieder volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele zorgvrager verleende Wlz-zorg.
- 1.11. *Persoonsgebonden budget (PGB):*
Een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan zorgvrager zijn toegekend en waarmee zorgvrager zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg .
- 1.12. *Leveringsbeschikking:*
Het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van zorgvrager over de gewenste leveringsvorm.
- 1.13. *Overeenkomst van Zorg- en Dienstverlening:*
De individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan, waarbij de zorgaanbieder zich jegens zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten door ZIN te bieden of tegen betaling.
- 1.14. *Cliëntondersteuning:*
Onafhankelijke ondersteuning van zorgvrager met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan zorgvrager gebruik kan maken bij de cliëntplanbespreking.
- 1.15. *Cliëntenraad:*
Een op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen ingestelde raad, die binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.
- 1.16. *Regioraad:*
Iedere regio binnen Prinsenvestiging heeft een regioraad. Deze raden kiezen de leden van de Cliëntenraad.
- 1.17. *Medezeggenschapsraad (MZR):*
De MZR bestaat uit cliënten en fungeert als adviesorgaan van de Cliëntenraad.
- 1.18. *Zorgkantoor:*
Het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.
- 1.19. *Volledig Pakket Thuis:*
Variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de zorgvrager thuis dezelfde zorg krijgt als 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.

1.21. *WGBO:*

De Wet betreffende de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek)

Artikel 2

Toepassing

- 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 zorgvrager en zorgaanbieder.
- 2.2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3

Overeenkomst

- 3.1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en /of dienstverleningsovereenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager en het bereiken van overeenstemming over het zorgarrangement.
 - 3.1.1. Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst, inclusief zorgarrangement en cliëntplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en zorgvrager.
- 3.2. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de datum van feitelijke aanvang van de zorg- en dienstverlening.
- 3.3. In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.4. 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 individuele overeenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd;
 - b. het verlopen van de afgegeven indicatie;
 - c. een definitief geconstateerd vertrek van de zorgvrager uit de instelling van de zorgaanbieder;
 - d. het overlijden van de zorgvrager;
 - e. opzegging; (Zie 5.2);
 - f. ontbinding;
 - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de zorgvrager elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg-, en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
 - h. het geval van surseance of faillissement van de zorgaanbieder;
 - i. het niet nakomen van de verplichtingen voortvloeiend uit artikel 10 en 14 door de Zorgvrager, of
 - j. het uitblijven van overeenstemming over het cliëntplan (zie art.9) binnen 4 maanden na aanvang zorg.
- 5.2. De zorgaanbieder 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 zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;

- b. de zorgvrager weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. de zorgvrager, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de zorgvrager betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de mogelijkheden van de zorgaanbieder gaat vallen en de zorgaanbieder en de zorgvrager geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst ;
 - e. op het moment dat de zorgaanbieder, 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 zorgvrager deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - f. de zorgvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgaanbieder en de zorgvrager en de zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
 - g. de zorgvrager of zijn wettelijke vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 6.2
- 5.3. Zorgaanbieder zal bij opzegging (als bedoeld onder 5.1 sub h. en 5.2. sub d. in het bijzonder) naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.
- 5.4. In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de zorgvrager 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. De zorgvrager kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 5.6. Indien de zorgaanbieder deze algemene voorwaarden wijzigt (zie art.19), kan de zorgvrager de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijzigingen van de algemene voorwaarden in werking treden.
- 5.7. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren.

Artikel 6

Indicatie

- 6.1. Zorgvrager die Zorg in Natura (ZIN) ontvangt of met een PersoonsGebonden Budget (PGB) zorg inkoop, dient over een geldige indicatie te beschikken.
- 6.2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, is de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger verantwoordelijk op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan te vragen bij het indicatieorgaan.

Artikel 7

Zorg- en dienstverlening

- 7.1. De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening in overeenstemming met de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 7.2. De zorgvrager krijgt een persoonlijk begeleider dan wel een ander persoon toegewezen die als aanspreekpersoon functioneert. Deze persoon is de eerst aanspreekbare voor de cliënt en diens vertegenwoordiger.
- 7.3. De zorgaanbieder verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan de zorgaanbieder kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. De zorgaanbieder zal zijn medewerkers een zelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

- 7.4. De zorgaanbieder staat onder normale omstandigheden garant voor de continuïteit van de zorg- en dienstverlening. Bij afwijkende omstandigheden zal de zorgaanbieder streven naar continuering van de dienstverlening.
- 7.5. Bij overlijden van de met het ouderlijk gezag belaste ouder(s), voogd, curator, mentor, bewindvoerder of belangenbehartiger draagt de instelling zorg voor de voortgang van het laatst vastgestelde cliëntplan en worden voor de cliënt ingrijpende beslissingen, tenzij uitstel van behandeling leidt tot kennelijk ernstig nadeel voor de zorgvrager, pas in het cliëntplan opgenomen nadat in nieuwe wettelijke vertegenwoordiging van de zorgvrager is voorzien.
- 7.6. Indien het vanuit zorgoverwegingen dan wel anderszins door de instelling geïndiceerd wordt geacht, dat de cliënt naar een andere woning binnen de eigen locatie of naar een andere locatie verhuist, neemt de instelling grote zorgvuldigheid in acht. Hiertoe behoort onder meer het tijdig informeren en overleggen met de cliënt en/of vertegenwoordiger. Verhuizen gebeurt zoveel mogelijk op basis van overeenstemming tussen partijen. Indien geen overeenstemming bereikt kan worden ligt de uiteindelijke beslissing bij Prinsenchurching.
- 7.7. Op bepaalde woningen kunnen domotica-middelen worden ingezet (beluistersystemen, videobewaking, bedmatten, enz.) in het kader van de zorg. Hiervoor worden met cliënt/vertegenwoordiger afspraken gemaakt en vastgelegd in het cliëntplan.

Artikel 8 Informatie

- 8.1. Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening, relevant beleid en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening in de vorm van het cliëntplan.
- 8.2. Als de zorgvrager schriftelijk te kennen geeft geen informatie te willen ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, voor zover dit niet nadelig is voor de zorgvrager.
- 8.3. De zorgvrager wordt door Prinsenchurching periodiek op de hoogte gesteld van de voortgang van de uitvoering van het cliëntplan en van gebeurtenissen en ontwikkelingen binnen Prinsenchurching die voor de zorgvrager, respectievelijk de vertegenwoordiger, van belang zijn en niet in het individueel cliëntplan zijn opgenomen.
 - 8.3.1. De vertegenwoordiger ontvangt de informatie als volgt:
 - a. door mondelinge overdracht (bijvoorbeeld tijdens bezoek van de vertegenwoordiger), desgevraagd schriftelijk bevestigd;
 - b. schriftelijk;
 - c. bij individuele gesprekken op initiatief van de vertegenwoordiger of de instelling;
 - d. via correspondentie;
 - e. tijdens bijeenkomsten georganiseerd door de instelling en/of de Cliëntenraad en/of de regioraden.
 - 8.3.2. Prinsenchurching draagt zorg voor een zorgvuldig systeem van collectieve cliëntenparticipatie.

Artikel 9 Cliëntplan en toestemming

- 9.1. De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten cliëntplan. Het cliëntplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening door Prinsenchurching opgesteld met een maximumtermijn van 6 weken.
 - 9.1.1. Voorafgaand aan het cliëntgesprek kan de zorgvrager of zijn vertegenwoordiger aan de zorgaanbieder een persoonlijk plan overhandigen. De zorgaanbieder stelt de zorgvrager of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de zorgvrager dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft de zorgaanbieder dit persoonlijk plan bij het opstellen van het cliëntplan.
 - 9.1.2. Indien zorgvrager niet aan een cliëntgesprek wenst deel te nemen, wordt het cliëntplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van zorgvrager.
- 9.2. Het cliëntplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorig lid, in overleg met en met instemming van de zorgvrager of vertegenwoordiger tot stand. Zorgvrager (en vertegenwoordiger) worden geacht aanwezig te zijn bij het cliëntgesprek. Prinsenchurching draagt zorg voor volledige informatie aan de vertegenwoordiger over alle elementen die het cliëntplan bevat en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen. Desgevraagd gebeurt

dat schriftelijk. De informatie behelst vooral het doel van het cliëntplan en de wijze waarop het zal worden uitgevoerd.

De zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger geeft de instelling naar beste weten al die informatie die voor de opstelling en de uitvoering van het cliëntplan nodig is en wordt door de instelling in de gelegenheid gesteld zijn inzicht te geven in de behoefte van de zorgvrager.

- 9.2.1. Door ondertekening van het cliëntplan geeft de zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het cliëntplan. Indien de zorgvrager verzuimt het cliëntplan te ondertekenen, zonder dat hiervoor gegronde redenen schriftelijk kenbaar zijn gemaakt aan Prinsenchurch, veronderstelt Prinsenchurch toestemming na 2 schriftelijke verzoeken tot ondertekening.
- 9.3. Voor handelingen die geen onderdeel uitmaken van het cliëntplan, is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 9.4. Het cliëntplan wordt periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, geëvalueerd. In het cliëntplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie. Voor alle wijzigingen op het cliëntplan geldt een informatieplicht. Bij ingrijpende wijzigingen is instemming van de zorgvrager of vertegenwoordiger vereist.
- 9.5. Indien zorgaanbieder 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 cliëntplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.
- 9.6. De zorgvrager heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het cliëntplan. Ook kan de zorgvrager op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het cliëntplan.
- 9.7. Een afschrift van het cliëntplan wordt door zorgaanbieder terstond aan zorgvrager of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.
- 9.8. In geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 9.1 omschreven uitwerking in een cliëntplan.
- 9.9. Ingeval het verstrekken van gegevens en/of deelname van zorgvrager gewenst is in het kader van wetenschappelijk onderzoek is dit alleen toegestaan indien daar schriftelijk toestemming voor is verleend door de zorgvrager.

Artikel 10

Verplichtingen van de zorgvrager

- 10.1. Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
 - 10.1.1. Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 10.2. Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
 - 10.2.1. Zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 10.3. De zorgvrager of vertegenwoordiger verleent zijn daadwerkelijke medewerking aan de uitvoering van de in deze overeenkomst opgenomen bepalingen, voor zover deze medewerking van de zorgvrager of vertegenwoordiger redelijkerwijs kan worden gevraagd en voor zover de medewerking overeenstemt met c.q. voortvloeit uit zijn verantwoordelijkheid en/of wettelijke taken en bevoegdheden ten opzichte van de cliënt.
- 10.4. Op de vertegenwoordiger rust de inspanningsverplichting om zorg te dragen voor tijdige opvolging in zijn vertegenwoordiging.
- 10.5. De woonruimte mag door de zorgvrager uitsluitend als zodanig gebruikt worden. Zorgvrager mag deze ruimte niet aan anderen verhuren of in gebruik afstaan. Het laten logeren van bezoekers is niet toegestaan, tenzij met toestemming van Prinsenchurch.
 - 10.5.1. De zorgvrager/vertegenwoordiger kan alleen bouwkundige veranderingen aanbrengen in de

- privéruimte na toestemming van Prinsenstichting.
- 10.5.2. De zorgvrager is verplicht de ruimten goed te onderhouden en conform de bestemming te gebruiken. De zorgvrager is aansprakelijk voor eventuele schade die door hem/haar of door bezoekers wordt toegebracht aan de ruimte, de gemeenschappelijke ruimtes en de aanwezige inboedel.
 - 10.5.3. Bij overlijden van zorgvrager of als zorgvrager vertrekt, dient de woonruimte binnen 5 werkdagen na begrafenis dan wel verhuizing leeg en in originele staat te worden opgeleverd aan de stichting.
 - 10.5.4. De met het ouderlijk gezag belaste ouders, voogd, curator, mentor, bewindvoerder of belangenbehartiger heeft binnen het kader van deze overeenkomst in beginsel vrije toegang tot de woning.
 - 10.5.5. Indien en voor zover deze algemene regel nadere uitwerking heeft gekregen binnen de instelling, wordt de vertegenwoordiger hieromtrent nader geïnformeerd. De vertegenwoordiger respecteert de eventuele bezoekregeling in verband met privacy van de andere cliënten en de uitvoering van het cliëntplan.

Artikel 11

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 11.1. Prinsenstichting richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor de cliënt. Dit kan ook een elektronisch cliëntendossier of een huisartseninformatiesysteem zijn. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 11.2. Het cliëntplan maakt deel uit van dit dossier.
- 11.3. Het dossier is eigendom van Prinsenstichting.
- 11.4. Prinsenstichting draagt zorg dat aan 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.
- 11.5. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg-, en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 11.6. Aan de wettelijke vertegenwoordiging of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 11.7. Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de zorgvrager toestemming voor het gebruik van gegevens door Prinsenstichting met betrekking tot de zorgvrager ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 11.8. Prinsenstichting bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip dat de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de zorgvrager die niet tot het dossier behoren, bewaart de zorgaanbieder zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Prinsenstichting de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
- 11.9. De zorgaanbieder vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de zorgvrager, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de zorgvrager alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 11.10. Prinsenstichting verstrekt de zorgvrager inzage en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 11.11. Bij Zorg in Natura (ZIN) verleent Prinsenstichting medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, de AO/IC (administratieve organisatie en interne controle), accountant en het CCE (centrum voor consultatie en

- expertise) bij controle extreme zorgzwaarte, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving,
- 11.12. Persoonsgegevens van de zorgvrager worden verwerkt in overeenstemming met de regels AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). De privacyverklaring is na te lezen op de website van Prinsenstichting.
- 11.13. In geval van overdracht van werkzaamheden is Prinsenstichting verantwoordelijk, voor een correcte overdracht met de benodigde gegevens aan de overnemende zorgverlener/behandelaar.

Artikel 12

Klachten

- 12.1. De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken.
- 12.2. Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en geschillen Zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling is na te lezen op de website van Prinsenstichting.

Artikel 13

Aansprakelijkheid

- 13.1. Zorgvrager is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.
- 13.2. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door de zorgaanbieder 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 tot ten hoogste het bedrag dat met de verzekeraar afgesloten overeenkomst gemoeid is. Bij zorgovereenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door de zorgaanbieder te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 13.3. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.
- 13.4. Het bepaalde in artikel 13.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 13.5. De beperking van de aansprakelijkheid van zorgaanbieder zoals bepaald in artikel 13.2 geldt niet voor zover sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
- 13.6. Intramurale zorgvragers van Prinsenstichting zijn via de collectieve verzekering gemaximeerd verzekerd voor:
- wettelijke aansprakelijkheid
 - inboedel
- De kosten van deze verzekeringen komen ten laste van Prinsenstichting.
- 13.7. Met ingang van 1-1-2006 is elke Nederlander verzekerd voor de basisverzekering. De kosten van deze verzekering komen ten laste van de zorgvrager zelf. Eventuele aanvullende ziektekostenverzekeringen kunnen op individueel niveau overwogen worden al dan niet in overleg met Prinsenstichting.
- 13.8. De zorgvrager of vertegenwoordiger draagt er zorg voor dat vóór aanvang van de zorg en dienstverlening er voldoende middelen zijn ter dekking van de kosten van begravenis of crematie.
- 13.9. In afwijking van het bepaalde in lid 6 heeft de collectieve verzekering geen betrekking op extramurale zorgvragers.

Artikel 14

Betalingen, eigen bijdrage

- 14.1. Bij levering op basis van Zorg In Natura declareert de zorgaanbieder de kosten bij het zorgkantoor waarmee zorgaanbieder op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 14.2. Bij Zorg In Natura is zorgvrager een eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de Wlz.

Zorgaanbieder informeert de zorgaanvrager over de eigen bijdrage. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

- 14.3. Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert de zorgaanbieder de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- 14.4. Op alle zorg- en dienstverlening tegen betaling (PGB of particulier) zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.
- 14.5. Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder de wettelijke zorgaanspraak vanuit de Wlz valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Hierover moet schriftelijk overeenstemming zijn tussen zorgaanbieder en zorgvrager.
- 14.6. De onder lid 14.5 genoemde vergoeding voor kosten (niet vergoed vanuit de Wlz) bevat onder andere een vergoeding voor kosten van collectieve bestedingen.

Financieel beheer

- 14.7. In het individueel cliëntplan worden afspraken gemaakt ten aanzien van de concrete uitvoering van het financieel beheer.
- 14.8. Voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van wat wordt afgesproken met betrekking tot artikel 14.7, dient de zorgvrager Prinsentichting inzicht te geven in zijn/haar financiële positie. Zorgvrager en zijn/haar vertegenwoordiger dragen er zorg voor dat zij aan Prinsentichting voldoende geld ter beschikking stellen voor de dagelijkse gang van zaken, de begeleiding van de zorgvrager en overige financiële handelingen, een en ander conform de opgestelde jaarbegroting van de zorgvrager.
- 14.9. Voor zover van toepassing draagt Prinsentichting zorg voor verantwoording van het gevoerde financieel beheer aan zorgvrager / wettelijk vertegenwoordiger.
- 14.10. Indien de zorgvrager onder curatele is gesteld of onder bewind staat, treedt Prinsentichting in overleg met curator / bewindvoerder teneinde tot een nadere regeling van het financieel beheer te komen.

Artikel 15

Arbeidsomstandigheden

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

Artikel 16

(Intellectuele) eigendomsrechten

- 16.1. Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de zorgaanbieder. De mede met advisering verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 16.2. De zorgvrager verbindt zich de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de zorgaanbieder, tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.
- 16.3. De zorgaanbieder publiceert over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van zorgvrager.
- 16.4. Indien de zorgvrager binnen de instelling van de zorgaanbieder en met gebruikmaking van de middelen van de zorgaanbieder een (kunst)werk tot stand brengt waarop (intellectuele) eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Prinsentichting. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de zorgvrager deze rechten bij voorbaat over aan Prinsentichting.

Artikel 17

Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

- 17.1. Als een wilsbekwame zorgvrager ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft de zorgaanbieder de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijke vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. De zorgaanbieder komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien zowel na tegenover de zorgvrager als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.

- 17.2. Is een wilsbekwame zorgvrager 16 jaar of ouder, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien uitsluitend na tegenover de zorgvrager zelf.
- 17.3. Als een zorgvrager van 16 jaar of ouder naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de zorgvrager.

Artikel 18

Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

- 18.1. Tegenover de zorgvrager die jonger is dan 12 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijke vertegenwoordiger.
- 18.2. Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager die ouder is dan 12 jaar en jonger dan 18 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijke vertegenwoordiger.
- 18.3. Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager van 18 jaar of ouder komt de zorgaanbieder al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijke vertegenwoordiger van de zorgvrager, tenzij zorgvrager naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn/haar wil te bepalen. In dat geval volgt zorgaanbieder de wil van de zorgvrager voor wat betreft dat onderdeel.
- 18.4. Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
 - A. de echtgenoot van de zorgvrager;
 - B. de geregistreerde partner van de zorgvrager;
 - C. de levensgezel van de zorgvrager;
 - D. een ouder van de zorgvrager;
 - E. een kind van de zorgvrager;
 - F. een broer of zuster van de zorgvrager.

De zorgaanbieder kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt. Bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de zorgvrager en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 19

Vertegenwoordiging

- 19.1. Indien de zorgaanbieder, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager nakomt tegenover een andere persoon dan de zorgvrager zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de zorgvrager zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 19.2. De zorgaanbieder komt zijn verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager niet na ten opzichte van de in artikel 19.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van de zorgaanbieder zoals genoemd in artikel 7.
- 19.3. Als de zorgvrager zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 19.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 19.4. De zorgaanbieder kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 19.5. Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 20

Toepasselijk recht

- 20.1. Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 20.2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder statutair is gevestigd.
- 20.3. Zorgaanbieder en zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 20.2 geschillen worden behandeld door een NMI (Nederlands Mediation Instituut) of anderszins gecertificeerd bemiddelaar.

Artikel 21

Annulering

- 21.1. Te leveren zorg en diensten, met uitzondering van het vakantieproject, kunnen, met een minimale annuleringstermijn van 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager kosteloos worden geannuleerd.
 - 21.1.1 Voor poliklinische dienstverlening is de minimale annuleringstermijn gesteld op 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden.
- 21.2. In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 22

Wijzigingen

- 22.1. Deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder, worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 22.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande overeenkomsten.

Artikel 23

Slot

- 23.1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2015.
- 23.2. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Prinsensichting".