

ZORG

samen

**Algemene
leveringsvoorwaarden**

Inhoud

1. Algemeen	3
2. Informatie	4
3. Totstandkoming van de overeenkomst	5
4. Zorgplan	5
5. Privacy	6
6. Kwaliteit en veiligheid	8
7. Verplichtingen van de client	9
8. Betaling	9
9. Vervolgindicatie	10
10. Beëindiging van de overeenkomst	11
11. Klachten en geschillen	12
12. Overige	13

1. Algemeen

ARTIKEL 1 - Definities

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan 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 Wmo en/of Zvw of Wlz.

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt en/of medewerker.

Diensten: de diensten die door Zorgsamen ten behoeve van cliënten op grond van een overeenkomst worden geleverd.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot zorg zonder verblijf.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De zorgaanbieder overhandigt (en/of verwijst naar de website) de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 – Afwijking van de algemene voorwaarden

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is.

Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als de zorgaanbieder de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.

3. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

2. Informatie

ARTIKEL 6 - Keuze-informatie

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 7 – Levering/verrichten van de diensten

1. Het leveren van de dienst vindt plaats op de door de cliënt en Zorgsamen overeengekomen plaats.
2. De aflevering van de zaken en het verrichten van de diensten vindt zoveel mogelijk plaats op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.

ARTIKEL 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a. De vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
 - b. De procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder en de betalende instantie te laten doen;
 - c. Het doorgeven van een contactpersoon;
 - d. Het opstellen van een zorgplan (lees ook: hulplan/plan van aanpak/ondersteuningsplan);
 - e. De zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - f. Sleutelbeheer;
 - g. De bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - h. Waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - i. De mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
 - j. De wettelijke mogelijkheden van inspraak, de medezeggenschaps-mogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van de cliëntenraad;
 - k. Afstemmen op aanwezigheid van huisdieren of er gerookt wordt in huis en of er rekening gehouden dient te worden met een bepaalde geloofsovertuiging;

- l. De klachtenregeling;
 - m. Deze algemene voorwaarden;
 - n. Indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
 - o. Het privacy beleid;
 - p. Indien van toepassing het medicatiebeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
4. De cliënt informeert de zorgaanbieder meteen indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt. Dan wel een wijziging in betalende instantie plaatsvindt, zoals bijvoorbeeld de overgang van Wmo-indicatie naar een Wlz-indicatie.

3. Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorgdiensten worden verwoord/beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan wordt de zorgovereenkomst ondertekend door de cliënt retour ontvangen en de uitvoering van de opdracht mondeling of schriftelijk door Zorgsamen bevestigd.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - 1e Een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - 2e Een bepaling dat het op te stellen Zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - 3e Een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
 - 4e Een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
 - 5e Een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
 - 6e Een verwijzing naar de Algemene Voorwaarden.

4. Zorgplan

ARTIKEL 10 – Totstandkoming van het zorgplan

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de cliënt een zorgplan op. De zorgaanbieder biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.

2. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. De zorgaanbieder en de cliënt ondertekenen het zorgplan. Het ondertekende zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

ARTIKEL 11 – Doel en inhoud van het zorgplan

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgplan beschrijft de met de cliënt afgesproken vormen van zorg.
3. In het zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
 - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken;
 - de momenten van evaluatie van het zorgplan.

ARTIKEL 12 – Naleving van het zorgplan

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan.
2. Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgplan wordt minimaal een keer per jaar of zowel eerder als nodig is in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie.
4. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

5. Privacy

ARTIKEL 13 – Algemeen

Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

ARTIKEL 14 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.

2. Onder 'anderen' zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien de zorgaanbieder bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

ARTIKEL 15 – Bewaren van gegevens

1. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij/zij dat wil. Voor de gegevens als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

ARTIKEL 16 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan: degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.
3. Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht.
5. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.

1. Telkens als de zorgaanbieder de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. De zorgaanbieder informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

6. Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 18 – Zorg

1. De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt: hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
3. De zorgaanbieder zorgt binnen haar mogelijkheden voor continuïteit van de zorg.

ARTIKEL 19 – Veiligheid

De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

ARTIKEL 20 – Afstemming (één cliënt – meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van de zorgaanbieder

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
 - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
 - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.

B. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste een niet binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werkt, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat:
 - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
 - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

ARTIKEL 21 – Incidenten

Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder de betreffende cliënt over:

- a. de aard en de oorzaak van het incident;
- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

ARTIKEL 22 – Zorg voor persoonlijke eigendommen

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.
2. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst door medewerkers van Zorgsamen, materiële of andere schade ontstaat aan de zijde van de cliënt wordt deze schade door Zorgsamen vergoed, in zoverre deze gedekt wordt door de aansprakelijkheidsverzekering van Zorgsamen
3. Zorgsamen berekent aan haar cliënten een eigen risico van € 50,-
4. Schade dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 dagen na het ontstaan van de schade, dan wel na ontdekking of het moment waarop de schade had kunnen worden ontdekt aan Zorgsamen te zijn gemeld
5. Schade die niet met inachtneming van het artikel 22.4 bepaalde ter kennis van Zorgsamen is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

7. Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 23 – Verplichtingen van de cliënt

1. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
2. De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
3. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder.
4. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving (o.a. de Arbo richtlijnen) betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt zorgt ervoor dat er voldoende (hulp) middelen aanwezig zijn om de verzorging adequaat te kunnen uitvoeren.
7. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
8. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.
9. De cliënt informeert de zorgaanbieder als er een wijziging in de indicatie plaats vindt.

8. Betaling

ARTIKEL 24 – Betaling

1. De cliënt is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Wlz, de Wmo of de Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente resp. de zorgverzekeraar worden betaald.

2. De tarieven worden vermeld per uur, maand of per eenheid. Eventuele reiskosten worden apart vermeld.
3. Indien Zorgsamen de prijzen wijzigt, dient zij de cliënt hier minimaal een maand van tevoren van op de hoogte te brengen.
4. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in Artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 24 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 4.
5. De betaling dient te geschieden op de wijze en binnen de termijn als op de factuur is vermeld.
6. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
7. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
8. De zorgaanbieder is gerechtigd de levering van haar goederen en diensten op te schorten totdat alle facturen zijn voldaan, dan wel totdat voor voldoening van de facturen van de cliënt voldoende zekerheid is gesteld.
9. Zorgsamen heeft het recht de voor invordering van het verschuldigde bedrag te maken kosten, gerechtelijk of buitenrechtelijk ten laste van de cliënt te brengen. Voor buitenrechtelijke kosten kan Zorgsamen 15% van het verschuldigde bedrag in rekening brengen.

9. Vervolgindicatie

ARTIKEL 25 - Procedure aanvragen vervolgingindicatie

Als de cliënt zelf de vervolgingindicatie aanvraagt, herinnert de zorgaanbieder de cliënt uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan 6 maanden, is de zorgaanbieder niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt de zorgaanbieder op verzoek een kopie van de aanvraag.

10. Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 26 - Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de cliënt;
- b. bij wederzijds goedvinden;
- c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 29;
- d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. ingeval van ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 27 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts (schriftelijk) opzeggen, onder opgaaf van reden, met inachtneming van het in artikel 29 bepaalde.

ARTIKEL 28 – Opzegging door de zorgaanbieder

De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

- a. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en de Wmo, het zorgkantoor/zorgverzekeraar geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg;
- b. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft;
- c. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
- d. als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval neemt de zorgaanbieder een opzegtermijn van ten minste 7 dagen in acht;
- e. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - 1e de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
 - 2e de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

ARTIKEL 29 – Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 27 onder b en c vindt op verzoek een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door de zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door de zorgaanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die de zorgaanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

12. Klachten en geschillen

ARTIKEL 30 – Klachtenregeling

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgaanbieder, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.

4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.
5. Bij verdenking van het begaan van een strafbaar feit door een medewerker van Zorgsamen door de cliënt, wordt de cliënt geadviseerd hiervan aangifte bij de politie te doen.

ARTIKEL 31 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de:
Geschillencommissie Zorg Algemeen
Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag
070 -310 53 10 - www.degeschillencommissie.nl
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van € 4.000 niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 34 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 34 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Als de zorgaanbieder een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat.
De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat als de cliënt daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

13. Overige

ARTIKEL 32 - Slotbepalingen

1. Wijzigingen in de overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Op de overeenkomst in het Nederlands recht van toepassing.
3. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij.