

# Algemene voorwaarden

## Artikel 1. Begripsbepalingen

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

- 1.1. Zorgaanbieder: de rechtspersoon Nova die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers met een beperking en die op grond van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Jeugdwet is toegelaten om deze zorg te leveren.
- 1.2. Zorgvrager: een natuurlijk persoon of diens wettelijke vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3. Wettelijke vertegenwoordiger: de ouder(s), voogd, en/of mentor.
- 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 cq zorgtoewijzing: 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 of meer functioneel omschreven zorgaanpakken.
- 1.6. Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.
- 1.7. Zorgplan: document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden.
- 1.8. Zorg in natura (ZIN): een natura plaats, waarvoor zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager.
- 1.9. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
- 1.10. De overeenkomst: 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 of tegen betaling.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de zorgvrager en zorgaanbieder uit hoofde van de zorg- en dienstverlening.
- 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. Zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van het inschrijfformulier tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.
- 3.2. Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening van het inschrijfformulier.
- 3.3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4. In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

## Artikel 4. Beëindiging en opzegging

- 4.1. De individuele overeenkomst eindigt door:
  - Door het verlopen van de afgegeven indicatie;
  - Door overlijden van de cliënt;
  - Bij wederzijds goedvinden;
  - Op het moment dat de cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van de zorgaanbieder;
  - in het geval van surseance of faillissement van de zorgvrager of de zorgaanbieder;
  - 4 weken na opzegging van de overeenkomst door de

cliënt of de zorgaanbieder.

- 4.2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst schriftelijk 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 de zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
  - de zorgvrager weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is - voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - de zorgvrager gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken. Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van de zorgaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de zorg verleend die voldoet.
  - de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;
  - de zorgvrager of zijn wettelijke vertegenwoordiger naloot om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 5.2.
- Om overige gewichtige redenen.
- 4.3. Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 4.2. sub d. naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.
- 4.4. In de gevallen genoemd in 4.2. 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.
- 4.5. De zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan de zorgaanbieder onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

## Artikel 5. Indicatie

- 5.1. Zorgvrager die ZIN ontvangt, maatwerkovereenkomst of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldige indicatie te beschikken.
- 5.2. 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, dan vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.

## Artikel 6. Zorg- en dienstverlening

- 6.1. De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2. In het geval bij de zorg- en dienstverlening gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 6.3. 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 dezelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

## Artikel 7. Informatie

- 7.1. Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening.
- 7.2. Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, voor zover dit niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen.
- 7.3. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling

conform artikel 11, huisregels, protocollen en overig beleid van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 8. BP en toestemming**

8.1. De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten zorgplan. Het zorgplan wordt binnen 6 weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

8.2. Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van de zorgvrager tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft de zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.

8.3. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, 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.

8.4. Het zorgplan wordt periodiek halfjaarlijks geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.

8.5. 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 zorgplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.

8.6. In geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 8.1 omschreven uitwerking in een zorgplan.

#### **Artikel 9. Verplichtingen van de zorgvrager**

9.1. 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.

9.2. 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.

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

#### **Artikel 10. Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

10.1. Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening registreert de zorgaanbieder (persoonsgegevens van de zorgvrager en wordt een dossier aangelegd. Het zorgplan maakt deel uit van dit dossier.

10.2. Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert de zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze van toepassing is, en de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

10.3. De zorgvrager heeft recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.

10.4. Voor inzage of verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de zorgvrager nodig.

10.5. Bij ZIN verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

#### **Artikel 11. Klachten**

11.1. De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken.

11.2. Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en wordt op verzoek van de zorgvrager toegestuurd.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

12.1. Zorgvrager is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de

nakoming van de overeenkomst binnen redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.

12.2. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, 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 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.

12.3. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 12.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.

12.4. Het bepaalde in artikel 12.2. is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.

12.5. De zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

#### **Artikel 13. Betalingen, eigen bijdrage**

13.1. Bij levering op basis van ZIN declareert de zorgaanbieder de kosten bij het zorgkantoor waarmee zorgaanbieder op grond van de WLZ, Jeugdwet, AWBZ een overeenkomst heeft gesloten.

13.2. Bij ZIN kan de zorgvrager een eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de AWBZ. Zorgaanbieder informeert de zorgvrager 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.

13.3. Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Hierover moet schriftelijk overeenstemming zijn tussen zorgaanbieder en zorgvrager. Deze overeenstemming maakt deel uit van de overeenkomst.

13.4. Op alle zorg- en dienstverlening tegen betaling zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

#### **Artikel 14. 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 15. Auteursrecht**

15.1. Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebracht adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij de zorgaanbieder. De mede met advisering verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.

15.2. 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.

15.3. De zorgaanbieder publiceert over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van zorgvrager.

#### **Artikel 16. Toepasselijk recht**

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. Zorgaanbieder en zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2 geschillen

worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. Zorgaanbieder en zorgvrager stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.

16.4. In afwijking van het gestelde in artikel 16.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator.

#### **Artikel 17. Annulering**

17.1. Te leveren zorg en diensten kunnen, met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager worden geannuleerd.

17.2. In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (Betelingsvoorwaarden).

#### **Artikel 18. Toepasselijkheid**

18.1. Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:

- a: de zorgvrager met een Persoonsgebonden budget (PGB).
  - b: de zorgvrager met particuliere financiering anders dan een PGB.
  - c: de zorgvrager die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van zorgaanbieder afneemt, waarvoor de WLZ, Jeugdwet, AWBZ of het PGB geen financiering bieden.
- 18.2. In afwijking van artikel 1.4. van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van zorgvrager. De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van de zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

#### **Artikel 19. Aanbieding/Offerte**

19.1. Alle aanbiedingen/offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.

19.2. De zorgaanbieder is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door zorgaanbieder en zorgvrager.

#### **Artikel 20. Tarieven en kostprijzen**

20.1. Bij het aangaan van de overeenkomst wordt voor het zorgarrangement het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3., is niet mogelijk, tenzij de zorgaanbieder hiermee schriftelijk instemt.

20.2. Tarief wordt bepaald op het overeengekomen zorgarrangement middels de Wet marktordening gezondheidszorg. De Nederlandse zorgautoriteit (NZa) ziet toe op de juiste uitvoering en uitwerking van de nieuwe wet.

20.3. De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of tarieven.

#### **Artikel 21. Kredietwaardigheid**

Indien de kredietwaardigheid van de zorgvrager daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan de zorgaanbieder nadere zekerheden verlangen.

#### **Artikel 22. Factuur en betaling**

22.1. Zorgaanbieder brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening. De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan.

22.2. Zorgaanbieder kan aangeven op welke wijze een

factuur dient te worden voldaan.

22.3. Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, geldt deze als ingebrekestelling.

22.4. Zorgaanbieder kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht.

22.5. Zorgaanbieder kan een borgstelling verlangen alvorens te starten met overeengekomen zorg- en dienstverlening.

22.6. Zorgaanbieder kan een automatische incasso verlangen.

22.7. Zorgaanbieder is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

#### **Artikel 23. Einde overeenkomst bij PGB**

23.1. In aanvulling op artikel 4 van de Algemene voorwaarden geldt voor de zorgvrager met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:

- a. intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van intrekking;
- b. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als zorgvrager kan aantonen aan zorgaanbieder dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;
- c. bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.

23.2. Zorgvrager dient de zorgaanbieder onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie.

23.3. Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel de overeenkomst opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden.

#### **Artikel 24. Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing voor de zorgvrager als bedoeld in artikel 1.1. sub b. en c. van de bijzondere voorwaarden.

24.1. Zorgvrager kan in geval van aanpassing van de tarieven als bedoeld in artikel 20.3. de overeenkomst opzeggen.

#### **Artikel 25. Wijzigingen**

25.1. 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.

25.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

#### **Artikel 26. Slot**

26.1. Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden treden in werking op 01-01-2019 – aangepast op 27-03-2023

26.2. Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden kunnen worden aangehaald als versie 01-01-2023

Versie 2.1, februari 2025

