

# Algemene Voorwaarden Yavé Thuiszorg

(Algemene Voorwaarden zijn op basis en in overeenkomst met de Algemene Voorwaarden van ActiZ en BTN wat tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de LOC Zeggenschap in Zorg in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 2011. Als citaat hierbij ook CZ vermeld.)

(Versie 2021)

## Inhoud:

1. ALGEMEEN
2. INFORMATIE
3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST
4. ZORGLEEFPLAN
5. PRIVACY
6. KWALITEIT EN VEILIGHEID
7. ZORGVERLENING OP AFSTAND 8 VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT
9. BETALING
10. VERVOLGINDICATIE
11. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST
12. KLACHTEN EN GESCHILLEN
13. OVERIGE + RELATIEBEDING



# 1. ALGEMEEN

## ARTIKEL 1 - Definities

**Cliënt:** de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Yavé Thuiszorg.

**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.

**Yavé Thuiszorg:** rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten

**Indicatiestelling:** de op basis van professionele standaarden door de wijkverpleegkundige vastgesteld behoefte aan zorg in relatie tot de verschillende leefdoelgebieden. Deze behoefte wordt vertaald naar de wettelijke aanspraak wijkverpleging in het zorgplan. De aanpak wijkverpleging wordt uitgevoerd door wijkverpleegkundige en/of verzorgende; dit wordt door Yavé Thuiszorg op basis van professionele standaarden bepaald.

**Indicatiebesluit/Toewijziging:** 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 AWBZ. Het op basis van de beoordeling van de wijkverpleegkundige.

**Zorgplan:** dynamische set van afspraken tussen de cliënt en Yavé Thuiszorg over zorg, ondersteuning, en het toewerken naar zelfredzaamheid en maatschappelijk integratie. Deze afspraken zijn gebaseerd op individuele zorgdoelen, behoefte en de situatie van de cliënt. De zorgdoelen komen in gezamenlijke besluitvorming met de cliënt tot stand binnen de kaders van de gestelde indicatie door de wijkverpleegkundige. In het zorgplan worden de zorgdoelen, aard van zorg, de duur en het aantal uren zorginzet vastgesteld. Zorgplan is onderdeel van het zorgdossier.

**Activiteitenlijst:** De lijst in het zorgdossier met alle activiteiten die uitgevoerd worden door medewerkers van of in opdracht van Yavé Thuiszorg.

**Zorgdossier:** Geheel aan documenten betreft verleend zorg, afspraken, evaluaties, communicatie en formulieren voor betrokken bij de zorg en van de cliënt zelf.

**Geneeskundige handelingen:** alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7: 446 – 468 Burgerlijk Wetboek (geneeskundige behandelingsovereenkomst).

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

**Intentieverklaring:** intentie en wil van klant om onder deze algemene voorwaarden gebruik te maken van Yavé Thuiszorg diensten en zorgverlening. (gebruikt als referentie voor relatie beding en concurrentiebeding)

## **ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid**

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

## **ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden**

1. De zorgaanbieder overhandigt 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.
3. Intentieverklaring voor aantal uren en duur van verleende zorg. Vrijwil en bewust keuze van client. Hierbij wordt de intentie verklaring geldig gemaakt voor gebruik bij relatie beding en concurrentie beding.

## **ARTIKEL 4 – Afwijking van de algemene voorwaarden**

Yavé Thuiszorg 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 verschafft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Yavé Thuiszorg de informatie elektronisch verschafft vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Yavé Thuiszorg 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.

## **ARTIKEL 6 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger.**

1. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

## ARTIKEL 7 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Yavé Thuiszorg 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 te laten doen en de gevolgen daarvan;
- c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
- d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
- e. de procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;
- f. 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;
- g. de mate waarin de zorgaanbieder gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
- h. GEEN overeenkomsten tussen cliënt en medewerkers/opdrachtnemers van Yave Thuiszorg zonder schriftelijke toestemming, en der van op de hoogte te zijn over de boetebeding die hierbij geldt ingeval van overtreding voor beide partijen "client" en "medewerker van Yave Thuiszorg" of "opdrachtnemer van Yave Thuiszorg", waaronder ZZPers.
- i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- j. 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;
- k. de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
- l. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
- m. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
- n. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
- o. de klachtenregeling;
- p. deze algemene voorwaarden;
- q. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
- r. het privacybeleid;
- s. 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. Yavé Thuiszorg is hierdoor ook bevoegd om opzegging tot overeenkomst op basis van een effectieve samenwerking met andere zorg partijen.

#### **ARTIKEL 8 - Totstandkoming overeenkomst**

1. Yavé Thuiszorg doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de Yavé Thuiszorg aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Yavé Thuiszorg en de cliënt de overeenkomst.

3. De overeenkomst bevat in ieder geval:

1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;

2e. een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan 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 kopie van deze Algemene Voorwaarden.

#### **ARTIKEL 9 – Totstandkoming van het zorgleefplan**

1. Yavé Thuiszorg stelt in samenspraak met de cliënt een zorgleefplan op. Yavé Thuiszorg biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan.

2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt Yavé Thuiszorg het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgleefplan ter instemming voor aan de cliënt.

3. Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Yavé Thuiszorg en de cliënt ondertekenen het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

4. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorgleefplan is – in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

## ARTIKEL 10 – Doel en inhoud van het zorgleefplan

1. Het zorgleefplan 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 zorgleefplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
3. In het zorgleefplan wordt in ieder geval vastgelegd: - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgleefplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat; - wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt; - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt; - de momenten van evaluatie van het zorgleefplan.

## ARTIKEL 11 – Naleving van het zorgleefplan

1. Yavé Thuiszorg voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan.
2. Als Yavé Thuiszorg afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgleefplan wordt minimaal twee keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorgleefplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgleefplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijld afwijking van het zorgleefplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. De Yavé Thuiszorg instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgleefplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Yavé Thuiszorg afgesproken zorg niet verleent, biedt de zorgaanbieder de cliënt – zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen – een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 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.

## ARTIKEL 12 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

## **ARTIKEL 13 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. Yavé Thuiszorg 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 Yavé Thuiszorg bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

## **ARTIKEL 14 – Bewaren van gegevens**

1. Als Yavé Thuiszorg 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 Yavé Thuiszorg de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van 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 15 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden**

1. Yavé Thuiszorg 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:

- a. 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;
- b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

3. Na overlijden geeft Yavé Thuiszorg desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

4. Yavé Thuiszorg instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

#### **ARTIKEL 16 KWALITEIT EN VEILIGHEID – Zorg**

1. Yavé Thuiszorg 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. Yavé Thuiszorg zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt:

- a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn (VOG, BIG Register)
- b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de Yavé Thuiszorg motiveren en aan de cliënt uitleggen. Yavé Thuiszorg maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgleefplan.

3. Yavé Thuiszorg zorgt voor continuïteit van de zorg.

#### **ARTIKEL 17 – Afstemming (één cliënt – meer zorgverleners)**

##### **A.) Binnen de organisatie van Yavé Thuiszorg:**

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de Yavé Thuiszorg of in opdracht van Yavé Thuiszorg 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 Yavé Thuiszorg 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.

2. Yavé Thuiszorg 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.

##### **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 Yavé Thuiszorg of in opdracht van Yavé Thuiszorg 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 18 – Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Yavé Thuiszorg 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.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Yavé Thuiszorg de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.
3. Yavé Thuiszorg verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

## **ARTIKEL 19 – Zorg voor persoonlijke eigendommen**

Yavé Thuiszorg zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

## **ARTIKEL 20 – Zorgverlening op afstand**

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Yavé Thuiszorg verleent, faciliteert en ondersteunt Yavé Thuiszorg, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgleefplan.
2. De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan.
3. Yavé Thuiszorg informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Yavé Thuiszorg zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

## **ARTIKEL 21 – Verplichtingen van de cliënt**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Yavé Thuiszorg met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. 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.
3. De cliënt geeft de Yavé Thuiszorg, mede naar aanleiding van diens vragen, naar 10 beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring en of intentie verklaring.

4. 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 Yavé Thuiszorg en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Yavé Thuiszorg in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Yavé Thuiszorg de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Yavé Thuiszorg daarover.
8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## **ARTIKEL 22 – Betaling**

1. De cliënt is Yavé Thuiszorg de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente resp. de zorgverzekeraar worden betaald.
2. 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 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7. 3.
3. Yavé Thuiszorg 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.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Yavé Thuiszorg gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

## **ARTIKEL 23 - Procedure aanvragen vervolgindicatie**

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft Yavé Thuiszorg een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek
  - a. legt Yavé Thuiszorg uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt Yavé Thuiszorg de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de Yavé Thuiszorg r te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
  - c. geeft Yavé Thuiszorg gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.

3. Als de cliënt zelf de vervolgingindicatie aanvraagt, Yavé Thuiszorg de cliënt uiterlijk 9 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 zes 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 Yavé Thuiszorg een kopie van de aanvraag.

4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Yavé Thuiszorg achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

5. Yavé Thuiszorg de aanvraag voor vervolgingindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. Yavé Thuiszorg verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.

6. Als Yavé Thuiszorg de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van de zorgaanbieder.

#### **ARTIKEL 24 – Tussentijdse vervolgingindicatie**

1. Als Yavé Thuiszorg constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie. Het bepaalde in artikel 23 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.

2. Yavé Thuiszorg stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

#### **ARTIKEL 25 – Spoedzorg**

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Yavé Thuiszorg verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie. In een gesprek met de cliënt geeft Yavé Thuiszorg een toelichting op de spoedprocedure. Yavé Thuiszorg kan de spoedzorg wel of niet zelf leveren.

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en Yavé Thuiszorg niet kan leveren, meldt Yavé Thuiszorg dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Yavé Thuiszorg verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie.

2. Tegelijkertijd meldt Yavé Thuiszorg dit aan het zorgkantoor met het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

## **ARTIKEL 26 - Beëindiging overeenkomst**

1. 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 31; en Artikel 34 & 35.

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 (1 kalender maand)

2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

## **ARTIKEL 28 – Opzegging door de zorgaanbieder**

1. Yavé Thuiszorg kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

a. als Yavé Thuiszorg de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft op grond van de Wtzi1 /AWBZ voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1a. Yavé Thuiszorg neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

2a. Yavé Thuiszorg spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.

b. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Yavé Thuiszorg en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e , 2e en 3e .

c. als Yavé Thuiszorg de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de Yavé Thuiszorg niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e , 2e en 3e ;

d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;

e. als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging: 1 Wet toelating zorginstellingen 13

1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

2e . de zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;

3e . de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.



f. 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. Yavé Thuiszorg heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;

3e. Yavé Thuiszorg heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;

4e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

#### **ARTIKEL 29 – Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door Yavé Thuiszorg 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.

#### **ARTIKEL 30 – Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Yavé Thuiszorg, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.

3. Bij Yavé Thuiszorg 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.



#### **ARTIKEL 31 – Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1) Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Yavé Thuiszorg anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Yavé Thuiszorg schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij

De Geschillencommissie Zorginstellingen

Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag

([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro 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 bij Yavé Thuiszorg heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Yavé Thuiszorg aan deze keuze gebonden. Als Yavé Thuiszorg een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Yavé Thuiszorg 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.

#### **ARTIKEL 32 – Wijziging**

Deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen Yavé Thuiszorg en bestuur/directie. Ook zullen de wijzigingen kenbaar gemaakt worden met een nieuw wilsverklaring waarbij nodig van de client.



#### **Artikel 33- Relatiebeding**

1. Algemene Voorwaarden Yavé Thuiszorg en de intentieverklaring verbieden het om een zakelijke relatie met werknemers of opdrachtnemers van Yavé Thuiszorg aan te gaan. Zorg wordt verleend direct via Yavé Thuiszorg. Bij breuk, gelden de volgende gevolgen:

a) administratief kosten zullen hier voor in rekening gebracht worden, schadevergoeding, en de boetebeding gelijk aan het verlies aan omzet op basis van de afgesproken uren en duur van zorg in de intentieverklaring.



## Artikel 34-Concurrentiebeding

1. Het is werknemers/opdrachtnemers verboden gedurende een periode van zes maanden na beëindiging van het dienstverband zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van werkgever:

a. werkzaam te zijn ten behoeve van bedrijven of personen die op het moment van beëindiging van de overeenkomst cliënt zijn van werkgever, dan wel gedurende 6 maanden voorafgaand aan deze beëindiging cliënt van de werkgever of een daarmee gelieerde onderneming zijn geweest (hierna "relaties"), op welke wijze dan ook, direct of indirect, hetzij tegen vergoeding, hetzij om niet;

b. de sub a bedoelde relaties direct of indirect in zijn eigen of in het belang van derden te benaderen, teneinde hen te bewegen de relatie met werkgever of een daarmee gelieerde onderneming te beëindigen ten behoeve van een concurrent, of zichzelf. De werknemer/opdrachtnemer dient zich in het algemeen te onthouden van iedere activiteit die de relatie tussen de werkgever en haar relaties in negatieve zin zou kunnen beïnvloeden;

2. Het is de werknemer verboden gedurende een periode van 24 maanden na beëindiging van het dienstverband met werkgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van werkgever werknemers van werkgever te bewegen hun arbeidsovereenkomst met werkgever te beëindigen, teneinde op welke wijze dan ook te concurreren met werkgever.

Indien werknemer in strijd met zijn verplichtingen uit hoofde van het bepaalde in dit artikel handelt, zal hij, in afwijking van het bepaalde in artikel 7:650 leden 3, 4 en 5 BW aan werkgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, voor iedere overtreding een niet voor rechtelijke matiging of compensatie (zijdens werknemer) vatbare boetesom verbeuren ten bedrage van twaalf maal het laatst geldende bruto maandsalaris van de werknemer en een bedrag gelijk aan elke dag dat de overtreding omzet verlies maakt. voortduurt nadat deze zich het eerst heeft voorgedaan, onverminderd het recht van de werkgever om, daarnaast volledige schadevergoeding te vorderen.

3. Hier onder wordt verstaan werknemers van Yavé Thuiszorg of ZZP'ers onder opdracht van Yavé Thuiszorg.

