

Algemene voorwaarden voor zorg- en dienstverlening



Artikel 1

Begripsbepalingen

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

- 1.1. Zorgaanbieder: Moments of Care die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met één of meer beperkingen of anderszins een hulpvraag.
- 1.2. Cliënt: een natuurlijk persoon of een (onderwijs)instelling, die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3. Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4. Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5. Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven AWBZ-zorgaanspraken.
- 1.6. Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.7. Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.8. Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten.
- 1.9. Ondersteunings- of begeleidingsplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het plan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.10. Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor de zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.11. Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.12. De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen de zorgaanbieder en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgaanbieder zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de cliënt en Moments of Care.
- 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 dienstverleningsovereenkomst tussen Moments of Care en cliënt.
- 3.2. Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Moments of Care en cliënt.
- 3.3. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4

Beëindiging en opzegging

- 4.1. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - 4.1.1. beëindiging van de begeleiding;
 - 4.1.2. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
 - 4.1.3. het overlijden van de cliënt;
 - 4.1.4. ontbinding door rechterlijke tussenkomst;
 - 4.1.5. Moments of Care 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:
 - 4.1.6. de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of andere bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Moments of Care, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - 4.1.7. de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Moments of Care en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - 4.1.8. in geval van surseance van Moments of Care.
 - 4.2. Moments of Care zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
 - 4.3. In de gevallen genoemd in 5.2 kan opzegging door Moments of Care tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 4.1.7 en 4.1.8 genoemde gevallen.

- 4.4. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 5

Indicatie

- 5.1. De cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 5.2. Indien blijkt dat de hulpvraag/hulpvragen niet binnen de AWBZ functie zoals afgegeven door gemeente, CIZ of BJZ beantwoord kan worden, dan dient conform de reguliere procedures een juiste indicatie te worden aangevraagd.
- 5.3. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Moments of Care geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde afspraken, dan dient hiervoor, in samenspraak met client of opdrachtgever een oplossing te worden gezocht.

Artikel 6

Zorg- en dienstverlening

- 6.1. Moments of Care biedt de cliënt 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. Moments of Care verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan Moments of Care kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Moments of Care zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 7

Ruimtelijke privacy

- 7.1. Moments of Care draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 7.2. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 7.3. Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 6.1.

Artikel 8

Informatie

- 8.1. Moments of Care geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Moments of Care geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 8.2. De informatie wordt in de door de cliënt gewenste leesvorm aangeleverd door Moments of Care.
- 8.3. De informatie is begrijpelijk en passend bij leeftijd en bevattingvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.4. Moments of Care geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Moments of Care de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat Moments of Care overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 8.5. Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Moments of Care dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor zichzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.6. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Moments of Care daarnaast relevante productinformatie.

Artikel 9

Ondersteunings- en/of begeleidingsplan en toestemming

- 9.1. De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een ondersteunings- en/of begeleidingsplan. Het plan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt maar uiterlijk zes weken na het aangaan van de overeenkomst.
- 9.2. Het ondersteunings- en/of begeleidingsplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming en ondertekening met het plan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.
- 9.3. Het ondersteunings- en/of begeleidingsplan wordt periodiek geëvalueerd. In het plan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 9.4. Indien Moments of Care 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 plan is aangegeven, overlegt Moments of Care hier voorafgaand over met de cliënt.

Artikel 10

Verplichtingen van de cliënt

- 10.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 10.2. Cliënt is gehouden alle gegevens en documenten die Moments of Care in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 10.3. Cliënt is verplicht Moments of Care meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 10.4. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en documenten.

Artikel 11

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 11.1. Moments of Care richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor cliënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening.
- 11.2. Het ondersteunings- en/of begeleidingsplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.3. Het dossier is eigendom van Moments of Care
- 11.4. Moments of Care draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. 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 cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 11.6. Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt 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 cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Moments of Care met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 11.8. Moments of Care bewaart het dossier gedurende 7 jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Moments of Care zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die

- termijn vernietigt Moments of Care de gegevens.
- 11.9. Moments of Care verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 11.10. De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan de medewerker mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. De medewerker hoeft niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden.

Artikel 12

Klachten

- 12.1. Moments of Care is aangesloten bij het onafhankelijke bureau Klachtenportaal zorg. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Moments of Care, staat op de website van Moments of Care.
- 12.2. De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van Moments of Care schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Moments of Care.

Artikel 13

Aansprakelijkheid

- 13.1. Cliënt is gehouden Moments of Care in de gelegenheid te stellen een door Moments of Care tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Moments of Care te herstellen.

Artikel 14

Betalingen

- 14.1. Bij levering van zorg- en dienstverlening declareert Moments of Care de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij cliënt of opdrachtgever.
- 14.2. Indien cliënt of opdrachtgever zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder een indicatie vallen komt deze voor rekening van de cliënt of opdrachtgever. Aanvullende of anderszins niet geïndiceerde zorg- en dienstverlening levert Moments of Care uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt of opdrachtgever.
- 14.3. Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 15

Arbeidsomstandigheden

- 15.1. In het geval Moments of Care zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, 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 Moments of Care uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Moments of Care. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Moments of Care zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 16.2. De cliënt verbindt zich de door of namens Moments of Care uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Moments of Care, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure of andere juridische procedures waarin ook Moments of Care of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

Artikel 17

Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

- 17.1. Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Moments of Care de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. Moments of Care komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 17.2. Is een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder dan komt Moments of Care de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
- 17.3. Als een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Moments of Care feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt Moments of Care zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 18

Toepasselijk recht

- 18.1. Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 18.2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Moments of Care is gevestigd.

Artikel 19

Annulering

- 19.1. Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd. Moments of Care zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor zichzelf of anderen kan voortvloeien.
- 19.2. In geval van niet tijdige annulering brengt Moments of Care de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 20

Wijzigingen

- 20.1. Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Moments of Care worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 20.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 21

Slot

- 21.1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 01-10-2014.
- 21.2. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als:
'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Moments of Care.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (Betalingsvoorwaarden).

Artikel 1

Toepasselijkheid

- 1.1. Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
 - 1.1.1. de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB);
 - 1.1.2. de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB;
 - 1.1.3. de cliënt die zorg of diensten van Moments of Care afneemt, waarvoor de gemeente Nissewaard een vergoeding aan Moments of Care toekent.

Artikel 2

Aanbieding

- 2.1. Alle door Moments of Care gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 2.2. Moments of Care is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Moments of Care en cliënt.

Artikel 3

Tarieven en kostprijzen

- 3.1. In de overeenkomst worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen.
- 3.2. De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen.

Artikel 4

Factuur en betaling

- 4.1. Moments of Care brengt de kosten, binnen 2 weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt of opdrachtgever in rekening, tenzij anders is overeengekomen.
- 4.2. De in artikel 4.1 genoemde factuur dient binnen veertien dagen na dagtekening te zijn voldaan. Moments of Care kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 4.3. Indien binnen de termijn van veertien dagen de factuur niet is voldaan, is de cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Moments of Care.

Artikel 5

Incasso

- 5.1. Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.

Artikel 6

Einde overeenkomst bij PGB

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1.1 van de bijzondere voorwaarden.

- 6.1. In aanvulling op de Algemene voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
 - 6.1. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als de cliënt kan aantonen aan Moments of Care dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;
 - 6.2. De cliënt dient Moments of Care onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie.
 - 6.3. De cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.2 van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van één maand.