

## **Algemene voorwaarden 2023**

### **Introductie**

Deze tweezijdige algemene voorwaarden 2023 van Actiz en Zorgthuisnl zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, LOC Waardevolle zorg en Patiëntenfederatie Nederland, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad (Ser) en treden in werking per 1 januari 2023. De algemene voorwaarden bestaan uit een Algemene module en aanvullende bijzondere modules. De Algemene module is altijd van toepassing op de zorgovereenkomst, ongeacht de zorg. Een bijzondere module is alleen van toepassing in het geval van een specifieke soort zorg.

#### **1.1. Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?**

De algemene voorwaarden in deze module(s) zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

#### **1.2. Wie zijn 'u' en 'wij / ons' in de algemene voorwaarden?**

In de module(s) van de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij / ons'.

- Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij de zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem / haar beslissingen kan nemen als hij / zij dat zelf niet meer kan).
- Met 'wij / ons' wordt de zorgaanbieder bedoeld.

#### **1.3. Wie kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?**

De algemene voorwaarden in deze module(s) kunnen slechts gewijzigd worden:

- Bij gewijzigde wet- en regelgeving door Actiz en Zorgthuisnl gezamenlijk, als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in de wet- of regelgeving. Een wijziging van de algemene voorwaarden die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen de zorgaanbieder en financier treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren; of
- In alle gevallen door ons, na instemming van de cliëntenraad. Wij informeren u tijdig over een wijziging van de algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

## **2. Revalidatieplan en zorgdossier**

### **2.1. Welke verplichtingen hebben wij?**

Wij informeren u over de voorgestelde zorgverlening. Daarnaast zullen wij, zo nodig en tijdig, hierover met u overleggen zodat wij samen beslissen over passende zorgverlening en u toestemming kunt verlenen.

### **2.2. Wat is het digitale revalidatieplan en hoe komt het tot stand?**

Het digitale revalidatieplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het revalidatieplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de revalidatieplanbespreking vastgelegd. In het (digitale) revalidatieplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De zorgverlening die wij geven is beperkt tot de indicatie die u heeft.

### **2.3. Wat gebeurt er als wij het niet met elkaar eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het digitale revalidatieplan?**

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het digitale revalidatieplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het digitale revalidatieplan zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening / behandeling, dan wordt dit vermeld in het revalidatieplan. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

### **2.4. Wat gebeurt er tijdens de revalidatieplanbespreking?**

Tijdens de revalidatieplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het revalidatieplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en / of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- De wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- De doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen die te bereiken;
- De zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- Welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen. Ook wordt met u de voorlopige ontslagdatum vastgesteld;
- Hoe vaak en waarom het revalidatieplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

### **2.5. Wat gebeurt er als wij de afspraken in het digitale revalidatieplan niet kunnen nakomen?**

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij dat u zo snel mogelijk weten en gaan wij hierover met u in gesprek.

## **2.6. Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?**

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier goed en veilig wordt bewaard. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, medische gegevens en de voortgang van de zorgverlening. Het digitale revalidatieplan maakt onderdeel uit van het zorgdossier.
- Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.
- Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het kan worden uitgevoerd.
- Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat u ons hebt gevraagd om het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij u schriftelijk of elektronisch weten of wij dat hebben gedaan. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die u heeft gebruikt bij het vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij zo nodig met twee maanden verlengen. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in Hoofdstuk 5 van deze module.

## **2.7. Wanneer gebruiken wij het zorgdossier zonder uw toestemming?**

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- Financiële afwikkeling en controle;
- Onderzoek van een intern gemeld incident. Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

## **2.8. Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier?**

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en de apotheek.

### 2.9. Aan wie geven wij inzage in het zorgdossier?

- U kunt (een deel van) het zorgdossier kosteloos inzien en een schriftelijke kopie krijgen. U kunt één gratis kopie krijgen, voor een tweede kopie vragen wij een redelijke vergoeding op basis van de administratieve kosten. U kunt ook (een deel van) het zorgdossier kosteloos elektronisch inzien en kosteloos een elektronisch afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen.

U krijgt **geen** inzage in een kopie of elektronisch afschrift van (een deel van) het zorgdossier als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.

- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling en hun vervangers kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het zorgdossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.
- Uw vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de IGGJ of aan de politie) kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

### 2.10. Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier?

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel **geen inzage** in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Dit is alleen anders:

- Wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- Wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- Wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier als:

- Daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- Schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
  - o U dat niet wenst; én
  - o U, op dat moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
  - o U in staat was hier weloverwogen over te besluiten.

### **3. Betalingsvoorwaarden**

#### **3.1. Moet u ons betalen voor de zorgverlening?**

Wanneer u zorg van ons ontvangt op basis van geriatrische revalidatiezorg, dan wordt dit vergoed door de zorgverzekeraar. Mogelijk betaalt u dan wel eigen risico. Als u zorg van ons ontvangt op basis van een ZP-indicatie, dan wordt dit vergoed vanuit de Wet Langdurige Zorg. Mogelijk betaalt u dan wel een eigen bijdrage.

Mocht u tijdens uw verblijf gebruik maken van aanvullende diensten (zoals gebruik van televisie), betaalt u hier wel voor.

#### **3.2. Hoeveel moet u betalen?**

Als u moet betalen voor aanvullende diensten, geeft u middels een formulier toestemming voor automatische incasso. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over uw eigen risico.

#### **3.3. Op welk moment moet u betalen?**

Indien u gebruik maakt van aanvullende diensten, geeft u toestemming voor automatische incasso. De financiële afdeling incasseert het totale bedrag de maand nadat u met ontslag bent gegaan.

#### **3.4. Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?**

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

## **4. Overige afspraken**

### **4.1. Welke informatie krijgt u?**

Wij spannen ons in om te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:

- Algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- Welke aanvullende zorg en eventuele diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- De mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
- Onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- Onze klachtenregeling;
- Ons privacyreglement;
- Onze cliëntenraad.

### **4.2. Hoe geven wij informatie?**

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en geschikte vorm. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

### **4.3. Welke informatie krijgen wij van u?**

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- Geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijk) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen. Ook geeft u ons informatie over een eventuele wilsverklaring;
- Geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening, waaronder begrepen informatie over dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

### **4.4. Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?**

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarop of waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

### **4.5. Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?**

Als wij een medische handeling uitvoeren, zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- De zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- Uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische behandeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u voorafgaand toestemming.

#### **4.6. Hoe gaan wij om met deelname aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?**

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van de medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken.

#### **4.7. Welke verplichtingen heeft u nog meer?**

U heeft ook de volgende verplichtingen, als u bij ons verblijft:

- U bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg.
- U (en uw naaste) hebt zelf ook een verantwoordelijkheid voor uw eigen revalidatieproces. Hiervoor zet u zich maximaal in;
- U geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- U stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het revalidatieplan en conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- U meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- U mag zonder toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wilt maken van een gesprek, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder toestemming geluidsopnamen van een gesprek met één van onze medewerkers openbaar maken;
- U meldt het ons zo snel mogelijk wanneer u gedurende de revalidatieperiode gaat verhuizen.

#### **4.8. Welke verplichtingen heeft u met betrekking tot de kamer waar u verblijft?**

- U houdt zich aan de huisregels;
- U draagt bij aan dat uw bezoek zich houdt aan de huisregels;
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor (brand)veiligheid;
- U geeft ons de gelegenheid om de kamer te onderhouden;
- U vergoedt aan ons de schade van de kamer en eventuele (gemeenschappelijke) ruimtes of aan onze eigendommen als u de schade heeft veroorzaakt;
- U gebruikt de kamer alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer niet in gebruik aan iemand anders;
- U brengt aan de kamer geen ingrijpende veranderingen aan.

#### **4.9. Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer waar u verblijft?**

Wij zorgen ervoor dat:

- De kamer en eventuele (gemeenschappelijke) ruimten goed worden onderhouden en zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- Schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- Brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- Een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten;

Verder waarborgen wij uw privacy en de privacy van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Let op: het kan voorkomen dat u tijdens uw verblijf wordt overgeplaatst naar een andere kamer of afdeling.



## **5. Klachten en geschillen**

*Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.*

### **Klachten**

#### **5.1. Wat kunt u doen met een klacht over ons?**

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website of in een folder. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor en kan u ook adviseren over verschillende instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

#### **5.2. Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?**

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven onder **5.3. e.v.** en op de website van de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

### **Geschillen**

#### **5.3. Welke procedure geldt er bij een geschil?**

Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

#### **5.4. Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?**

U moet binnen twaalf maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende het geschil voorleggen bij de Geschillencommissie.

#### **5.5. Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?**

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (zes weken, eventueel te verlengen tot tien weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

#### **5.6. Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?**

U kunt ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener gaat, dan kunt u ook naar de tuchtrechter gaan.

#### **5.7. Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?**

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

**5.8. Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?**

De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven de €25.000. Hiervoor kunt u wel naar de rechter.

## **6. Einde van de overeenkomst**

### **6.1. Wanneer eindigt de overeenkomst?**

Deze voorwaarden gelden zolang de zorgovereenkomst geldt. In de zorgovereenkomst staat wanneer deze eindigt. Als de omstandigheden uit de zorgleveringsovereenkomst niet van toepassing zijn, dan eindigt de overeenkomst na zes maanden.

### **6.2. Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?**

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- Wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- U en / of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en / of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons kan worden verwacht;
- Er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

### **6.3. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?**

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder **6.2.**, zullen wij ons best doen om u te helpen met zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. U krijgt desgevraagd een kopie mee in het zorgdossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

### **6.4. Kunt u de overeenkomst opzeggen?**

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.

### **6.5. Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?**

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, mag u dat deel van de overeenkomst, die de aanvullende zorgverlening regelt en waarvan de prijzen verhoogd zijn, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.