

IN Zorg en Advies



1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. IN Zorg en Advies: besloten vennootschap IN Zorg en Advies B.V., Kvk-nummer: 56909438;
- b. Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij IN Zorg en Advies;
- c. 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 te treden;
- d. Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de AWBZ en de WMO.

2. Toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen IN Zorg en Advies en de cliënt met betrekking tot de zorgverlening.
- b. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op overeenkomsten met IN Zorg en Advies, voor de uitvoering waarvan door IN Zorg en Advies derden worden ingeschakeld.
- c. Afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts geldig indien dit schriftelijk tussen IN Zorg en Advies en de cliënt is overeengekomen.

3. Bekendmaking algemene voorwaarden

IN Zorg en Advies overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de tot standkoming van de overeenkomst. Hiernaast zijn de algemene voorwaarden te raadplegen op de website van IN Zorg en Advies: www.inzorgenadvies.nl.

4. Overeenkomst

- a. De zorgverlening wordt van kracht na het ingaan van de overeenkomst tussen IN Zorg en Advies en de cliënt.
- b. Een overeenkomst tot het verlenen van zorg wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening van de overeenkomst door IN Zorg en Advies en de cliënt.
- c. Indien de feitelijke zorgverlening op een eerder datum is aangevangen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de eerdere datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de eerdere datum als ingangsdatum vastgelegd.
- d. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.
- e. Cliënt stemt ermee in dat IN Zorg en Advies de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid laat uitvoeren of zonodig met inschakeling van derden.
- f. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek wordt uitgesloten.

5. Beëindiging van de overeenkomst

- a. De overeenkomst eindigt:
- 1) door het verstrijken van de looptijd;
 - 2) door het verstrijken van de afgegeven indicatie;
 - 3) door het overlijden van de cliënt;
 - 4) na definitief vertrek van de cliënt bij IN Zorg en Advies;
 - 5) met wederzijds goedvinden;
 - 6) door opzegging en ontbinding van de overeenkomst door de cliënt of IN Zorg en Advies;
 - 7) door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- b. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
- c. IN Zorg en Advies kan de overeenkomst opzeggen:
- 1) indien IN Zorg en Advies geen toelating heeft op grond van de Wtzi/AWBZ voor geïndiceerde zorg;
 - 2) indien het contract tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg;
 - 3) indien IN Zorg en Advies de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat IN Zorg en Advies niet de hierover benodigde specialistische deskundigheid heeft;
 - 4) indien de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen of geen indicatie wordt verleend;
 - 5) indien de cliënt naar een andere regio verhuist;
 - 6) op grond van zodanig zwaarwegende redenen, waardoor voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden gevergd.
- d. Onder zwaarwegende redenen als bedoeld in lid c onder 6 worden in ieder geval de navolgende situaties verstaan:
- 1) indien de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - 2) indien de cliënt weigert medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - 3) indien de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of anderen bij de cliënt betrokken (onbetamelijke) gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van IN Zorg en Advies, die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maakt;
 - 4) indien de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en IN Zorg en Advies en de cliënt geen afspraken kunnen maken over aanpassing van de overeenkomst;
 - 5) indien de cliënt of diens vertegenwoordiger – na een gemotiveerd verzoek van IN Zorg en Advies om een nieuwe indicatie aan te vragen - nalaat om binnen 7 dagen een nieuwe indicatie aan te vragen, terwijl de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat IN Zorg en Advies geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken;
 - 6) indien IN Zorg en Advies, als gevolg van een niet aan IN Zorg en Advies verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - 7) indien de cliënt een betalingsachterstand heeft van twee maanden of meer;
 - 8) indien de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van IN Zorg en Advies en de cliënt en IN Zorg en Advies geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging danwel aanpassing van de overeenkomst;
 - 9) in geval van surseance van betaling of faillissement van IN Zorg en Advies en/of de cliënt, voor zover deze de zorgverlening zelf financiert.
- d. Opzegging door IN Zorg en Advies kan tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mede te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- e. In het geval de cliënt een huurovereenkomst met daaraan gekoppeld een woonbegeleidingsovereenkomst sluit met IN Zorg en Advies, heeft het einde van de woonbegeleidingsovereenkomst, om welke reden dan ook, tevens einde van de huurovereenkomst tot gevolg.

6. Zorgplan

- a. IN Zorg en Advies stelt in samenspraak met de cliënt een zorgplan op waarin afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop de zorgaanvraag beantwoord wordt.
- b. Uiterlijk 6 weken na aanvang van de zorgverlening legt IN Zorg en Advies het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgplan ter instemming voor aan de cliënt. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt.
- c. Door instemming met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.
- d. De cliënt verstrekt aan IN Zorg en Advies alle informatie die nodig is voor de opstelling en uitvoering van het zorgplan.
- e. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. Eventuele bijstellingen geschieden in onderling overleg.

7. Verplichtingen van de cliënt

- a. De cliënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
- b. De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die IN Zorg en Advies in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- c. 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 om in zijn plaats de treden als cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
- d. De cliënt is verplicht IN Zorg en Advies onmiddellijk te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorgverlening van belang kunnen zijn.
- e. De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- f. De cliënt geeft wijziging van persoonlijke gegevens, zoals adreswijziging en wijziging van verzekeringsnummer, door aan IN Zorg en Advies.
- g. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van IN Zorg en Advies en vrijwilligers.
- h. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om IN Zorg en Advies in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- i. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van IN Zorg en Advies de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
- j. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.
- k. De cliënt informeert IN Zorg en Advies onmiddellijk, indien hij zorg ontvangt van andere zorgaanbieders.
- l. De cliënt die zorg met verblijf ontvangt houdt zich aan de huisregels en werkt mee aan instructies en maatregelen van IN Zorg en Advies gericht op de (brand)veiligheid.

8. Verplichtingen IN Zorg en Advies

- a. IN Zorg en Advies zal zich inspannen om de cliënt zorg te verlenen overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit en kwaliteit en wetenschap.
- b. IN Zorg en Advies verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorgverlening plaatsvindt en waarvan IN Zorg en Advies kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn.

9. Privacy, registratie en dossiervorming

- a. Ter uitvoering van de zorgverlening registreert IN Zorg en Advies (persoons)gegevens van de cliënt en wordt een (digitaal) dossier aangelegd. Het zorgplan maakt deel uit van dit dossier.
- b. Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert IN Zorg en Advies de regels zoals omschreven in de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- c. IN Zorg en Advies heeft een Privacyreglement opgesteld. In het privacyreglement staat beschreven welke gegevens van cliënt verwerkt worden en onder welke voorwaarden, alsook welke rechten de cliënt heeft met betrekking tot de gegevensverwerking.

10. Gedragscode

IN Zorg en Advies heeft een gedragscode voor cliënten en medewerkers opgesteld. Elke cliënt krijgt een exemplaar van de gedragscode bij het ondertekenen van de overeenkomst. Met het ondertekenen van de overeenkomst stemt de cliënt in met de gedragscode voor cliënten.

11. Klachtenbehandeling

- a. De cliënt kan klachten over de zorgverlening schriftelijk kenbaar maken aan IN Zorg en Advies.
- b. IN Zorg en Advies heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. Het klachtenreglement maakt deel uit van de overeenkomst. De klachtenregeling ligt ter inzage bij IN Zorg en Advies en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd. Ook is de klachtenregeling te raadplegen op de website van IN Zorg en Advies: www.inzorgenadvies.nl.
- c. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan de geschillencommissie: www.de.geschillencommissie.nl.

12. Betaling, incassokosten en zekerheid

- a. De cliënt is IN Zorg en Advies de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald. Verder is de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de AWBZ. IN Zorg en Advies informeert de cliënt over de eigen bijdrage.
- b. Betaling van de facturen van IN Zorg en Advies dienen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij overschrijding van deze termijn is cliënt van rechtswege in verzuim en is een vertragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke rente verschuldigd.
- c. Indien IN Zorg en Advies invorderingsmaatregelen treft tegen de cliënt die in verzuim is, komen alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten vallende op die invordering, met een minimum van € 100,-, ten laste van de cliënt.

13. Arbeidsomstandigheden

In geval IN Zorg en Advies zorg levert in de privé-woning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

14. Auteursrecht

- a. Met betrekking tot de door of namens IN Zorg en Advies uitgebrachte adviezen en/of publicaties de berust het auteursrecht bij IN Zorg en Advies.
- b. De cliënt verbindt zich om de door of namens IN Zorg en Advies uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van IN Zorg en Advies, tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.

15. Aansprakelijkheid

- a. De cliënt is gehouden IN Zorg en Advies in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van IN Zorg en Advies te herstellen.
- b. Iedere aansprakelijkheid van IN Zorg en Advies alsmede iedere eventuele aansprakelijkheid van medewerkers en specialisten en/of opdrachtnemers werkzaam voor IN Zorg en Advies jegens de cliënt, de vertegenwoordiger en/of derden voor schade, voortvloeiende uit of verbandhoudende met de uitvoering van een overeenkomst of voortvloeiende uit onrechtmatige daad is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van IN Zorg en Advies in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de betreffende polis. Een kopie van de huidige polis ligt op het kantoor van IN Zorg en Advies ter inzage.
- c. Indien en voorzover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van IN Zorg en Advies alsmede iedere eventuele aansprakelijkheid van de medewerkers en specialisten en/of opdrachtnemers werkzaam voor IN Zorg en Advies beperkt tot voormeld eigen risico onder voormelde verzekering. Het eigen risico onder de huidige aansprakelijkheidsverzekering van IN Zorg en Advies bedraagt maximaal € 500,- voor zaakschade en maximaal € 1000,- voor personenschade.
- d. IN Zorg en Advies is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, direct of indirect, ontstaan doordat IN Zorg en Advies is uitgegaan van door of namens de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- e. IN Zorg en Advies is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet opvolgen door de cliënt van de adviezen/instructies van IN Zorg en Advies.
- f. IN Zorg en Advies is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen als gevolg van ernstige nalatigheid van de cliënt of diens vertegenwoordiger.
- g. Bij het inschakelen van derden door IN Zorg en Advies, zal IN Zorg en Advies steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. IN Zorg en Advies alsmede de medewerkers en specialisten en/of opdrachtnemers werkzaam voor IN Zorg en Advies zijn echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk. IN Zorg en Advies is gerechtigd om mede namens de cliënt de algemene voorwaarden van de derde, eventueel met aansprakelijkheidsbeperking, te aanvaarden.
- h. Hierboven sub b en c vermelde aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval sprake is van fouten van door IN Zorg en Advies ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door IN Zorg en Advies bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur e.d.
- i. De beperking van de aansprakelijkheid van IN Zorg en Advies als hiervoor vermeld geldt niet in geval de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van IN Zorg en Advies.
- j. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

16. Vervaltermijn

Alle vorderingsrechten van cliënt jegens IN Zorg en Advies in verband met door IN Zorg en Advies verrichte werkzaamheden vervallen twaalf maanden na het tijdstip waarop de cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van voornoemde vorderingsrechten.

17. Nietigheid

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn en/of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. IN Zorg en Advies en cliënt zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

18. Toepasselijk recht en geschillen

- a. Op alle overeenkomsten tussen cliënt en IN Zorg en Advies is het Nederlands recht van toepassing.
- b. Alle geschillen tussen IN Zorg en Advies en cliënt zullen uitsluitend beslecht worden door de bevoegde Nederlandse rechter te Rotterdam, tenzij de bevoegdheid van een andere Nederlandse rechter dwingend bij wet is geregeld.

19. Wijzigen

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

Bijzondere voorwaarden voor zorg met verblijf

In geval van zorg met verblijf zijn naast – voornoemde algemene voorwaarden - ook de onderstaande bijzondere voorwaarden van toepassing.

20. Gebruik kamer

- a. De cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van IN Zorg en Advies de kamer niet in gebruik geven aan derden.
- b. de cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer.
- c. De cliënt is gehouden om mee te werken aan onderhoud van zijn kamer.
- d. Indien de cliënt opzettelijke schade heeft toegebracht aan de kamer of aan de inventaris die eigendom is van IN Zorg en Advies, is cliënt gehouden om de schade te vergoeden.

21. Bezoek

De cliënt mag bezoek ontvangen wanneer hij dat wil, mits (ook) het bezoek zich onthoudt van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van IN Zorg en Advies en vrijwilligers. Het bezoek is ook gehouden om de huisregels na te leven.

22. Na beëindiging van de overeenkomst

Na beëindiging van de overeenkomst is IN Zorg en Advies gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door of namens de cliënt zijn verwijderd binnen een door IN Zorg en Advies en de cliënt afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het IN Zorg en Advies vrij hierover te beschikken. IN Zorg en Advies mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen.

23. Na overlijden van de cliënt

- a. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de cliënt tevens opdracht aan IN Zorg en Advies voor het (doen) verrichten van de in de organisatie van IN Zorg en Advies noodzakelijke laatste zorg bij overlijden binnen de organisatie van IN Zorg en Advies, voor zover de nabestaanden van de cliënt niet binnen drie uur na overlijden een andere voorziening treffen.
- b. De cliënt heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van de in de organisatie van IN Zorg en Advies noodzakelijke laatste zorg wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen drie uur na overlijden van de cliënt een andere voorziening worden getroffen.
- c. Indien de noodzakelijke laatste zorg door IN Zorg en Advies is verricht zijn de nabestaanden vrij om eventueel wenselijke laatste zorg door IN Zorg en Advies of door een uitvaartverzorger naar keuze te laten doen. IN Zorg en Advies kan de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen aan de nabestaanden of, indien van toepassing, aan de uitvaartverzekeraar.
- d. IN Zorg en Advies is gerechtigd om de kamer na het overlijden van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de cliënt zijn verwijderd binnen een door IN Zorg en Advies en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het IN Zorg en Advies vrij hierover te beschikken. IN Zorg en Advies mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen.
- e. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan IN Zorg en Advies dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB) die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwickelen.