

VGN

ALGEMENE VOORWAARDEN GEHANDICAPTENZORG ZORG- EN DIENSTVERLENING (WLZ)

Mei 2023

MODEL ALGEMENE VOORWAARDEN WLZ

1. Toelichting voor zorgaanbieders

1.1 Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld door VGN, de brancheorganisatie in de gehandicaptenzorg.

De algemene voorwaarden zijn bedoeld om van toepassing verklaard te worden op overeenkomsten met cliënten met een indicatie voor langdurige zorg, ongeacht de leveringsvorm (zorg in natura / volledig pakket thuis / modulaire pakket thuis of pgb).

Gaat het om cliënten met een persoonsgebonden budget, dan kunnen de algemene voorwaarden van toepassing verklaard worden door bij punt 6 ('andere afspraken') van de 'zorgovereenkomst met zorginstelling' die de SVB heeft opgesteld, aan te geven dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

VGN beoogt met deze algemene voorwaarden een voorbeeld te geven van hoe op beknopte en toegankelijke wijze de verhouding tussen zorgorganisatie en cliënt geregeld kan worden, voor zover dat nog nodig is naast de vaak gedetailleerde wetgeving die op die verhouding van toepassing is. Leden van VGN zijn niet verplicht deze algemene voorwaarden te gebruiken, desgewenst kunnen zij deze algemene voorwaarden aanvullen of wijzigen.

Algemene voorwaarden houden voor cliënten geldende regelingen in, om die reden vallen besluiten tot vaststelling en wijziging van algemene voorwaarden onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad.

1.4 Inhoud algemene voorwaarden

De rechtspositie van cliënten is in verschillende wetten vaak al gedetailleerd geregeld. In deze algemene voorwaarden is ervoor gekozen niet opnieuw te regelen wat al wettelijk geregeld is. De algemene voorwaarden zijn inhoudelijk beperkt tot onderwerpen die wettelijk niet geregeld zijn.

Bij het schrijven van de tekst van de algemene voorwaarden bestaat een spanningsveld tussen enerzijds juridisch-technisch woordgebruik en gedetailleerdheid en anderzijds begrijpelijke taal. In deze algemene voorwaarden heeft begrijpelijke taal prioriteit gekregen.

1.5 Wgbo

In de gehandicaptenzorg is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) niet altijd van toepassing. Vaak wordt de Wgbo echter wel naar analogie toegepast. Dit is ook het uitgangspunt van de Richtlijn Wgbo die VGN in 2008 heeft gepubliceerd. In deze algemene voorwaarden wordt daarvoor eveneens gekozen: de Wgbo is in principe van toepassing (zie artikel 1.4 van de algemene voorwaarden). Voor

een gedetailleerde beschrijving van de verschillende bepalingen uit de Wgbo verwijzen wij naar de [Richtlijn Wgbo](#). Daarin is ook aangegeven welke bepalingen van toepassing zijn in de gehandicaptenzorg en welke niet.

1.6 Informatiefolder rechten van de cliënt

In de algemene voorwaarden worden alleen onderwerpen geregeld die wettelijk niet geregeld zijn. Enkele onderwerpen die wettelijk geregeld zijn en voor de rechtspositie van cliënten van belang zijn, komen aan de orde in de informatiefolder rechten van de cliënt. Deze informatiefolder wordt gelijktijdig met de algemene voorwaarden gepubliceerd. Leden van VGN kunnen deze informatiefolder gebruiken, maar het staat hen vrij om cliënten op een andere wijze te informeren over de onderwerpen die in de informatiefolder aan de orde komen.

ALGEMENE VOORWAARDEN GEHANDICAPTENZORG (WLZ)

1. Algemeen

1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die (naam zorgorganisatie) sluit met cliënten met een indicatie voor langdurige zorg.

1.2 Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? En wat is 'het zorgkantoor' en 'een indicatie'?

In deze algemene voorwaarden gaat het over 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en over 'wij/ons'.

- Met 'je' bedoelen wij jou, degene aan wie wij langdurige zorg verlenen.
- Met 'jouw vertegenwoordiger' bedoelen wij de persoon die je helpt beslissingen te nemen en die namens jou kan beslissen als je dat zelf niet kunt.
- Met 'wij' / 'ons' bedoelen wij (naam zorgorganisatie) en / of haar medewerkers.
- Het zorgkantoor is een organisatie die ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt.
- Een indicatie is een beslissing waarin staat op welke zorg en ondersteuning je recht hebt. Zo'n beslissing wordt genomen door het CIZ.

1.3 Waarover gaan de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden staat wat je van ons mag verwachten en wat wij van cliënten mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor jou en voor ons. Over deze wettelijke regels informeren wij jou en je vertegenwoordiger op onze website. Als je dat wilt, geven we je deze informatie op papier.

1.4 Is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst van toepassing?

Wij volgen de richtlijn Wgbo van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Dat houdt in dat op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die je met ons hebt gesloten de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst zoveel mogelijk van toepassing is. Wij houden ons bijvoorbeeld aan de bepalingen over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.

2. Wat verwachten wij van jou?

- Je hebt een geldig paspoort of rijbewijs of een geldige identiteitskaart. Als wij daarom vragen, laat je ons dat document zien.
- Je geeft ons gelegenheid om de zorg te verlenen zoals afgesproken in het ondersteuningsplan.
- Je werkt eraan mee dat tijdens het verlenen van zorg voldaan wordt aan wettelijke regels over arbeidsomstandigheden. Die gaan bijvoorbeeld over veiligheid en hygiëne.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden in het gebouw waar je woont of waar je aanwezig bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij iets hebben gedaan waardoor je benadeeld bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als een mede-cliënt iets gedaan heeft waardoor je benadeeld bent.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere cliënten en met ons.
- Je maakt geen foto's of andere beeldopnamen van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers, tenzij wij je daarvoor toestemming hebben gegeven.

Variant

- Je maakt geen foto's of andere beeldopnamen van medewerkers of vrijwilligers, tenzij wij je daarvoor toestemming hebben gegeven. Je maakt geen foto's of andere beeldopnamen van andere cliënten, tenzij je daarvoor toestemming hebt gekregen van degene van wie je een opname wilt maken of van zijn vertegenwoordiger.
- Als je gaat verhuizen, laat je ons dat zo snel mogelijk weten.
- Als je crisiszorg van ons ontvangt, vraag je een indicatie voor langdurige zorg aan. Dat doe je uiterlijk vijf werkdagen nadat je bij ons bent komen wonen. Als je niet zelf een indicatie kunt aanvragen, verleen je alle medewerking aan degene die dat voor je doet.

3. Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

Als je een afspraak met ons wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk (in ieder geval 24 uur van tevoren).

Als je een afspraak niet op tijd afzegt, missen wij daardoor inkomsten. Het bedrag dat wij mislopen, moet je aan ons betalen. Als je kunt aantonen dat je niet in staat was om op tijd jouw afspraak af te zeggen, hoeft je ons dat bedrag niet te betalen.

4. Jouw kamer¹

4.1 Heb je een eigen kamer als je bij ons woont?

¹ De term 'kamer' kan desgewenst worden vervangen door bijvoorbeeld 'privéruimte' of 'woonruimte'.

Als je tijdelijk of voor onbepaalde tijd bij ons woont of bij ons logeert, krijg je een eigen kamer.

4.2 Waar zorgen wij voor als het om jouw kamer gaat?

- Wij zorgen voor het onderhoud van jouw kamer en gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij stellen een calamiteitenplan op. Daarin staat wat er moet gebeuren in een nood-situatie. Wij zorgen er ook voor dat cliënten en medewerkers weten wat zij in nood-situaties moeten doen.

Wij respecteren jouw privacy. Wij gaan jouw kamer niet binnen zonder jouw toestemming, behalve als dat nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid, de veiligheid of gezondheid van iemand anders, om noodsituaties te voorkomen of om te voorkomen dat jouw of andermans spullen beschadigd worden

4.3 Welke verplichtingen heb je ten aanzien van jouw kamer?

- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- Je geeft ons de gelegenheid om je kamer te onderhouden.
- Als je schade hebt veroorzaakt aan jouw kamer of aan een gemeenschappelijke ruimte of aan onze eigendommen (zoals meubels) vergoed je die schade.
- Je gebruikt jouw kamer alleen om er te wonen of te logeren. Je geeft de kamer niet in gebruik aan een ander en ontvangt er geen logés.
- Iemand anders mag niet bij je intrekken. Wil je gaan samenwonen, dan kan je met ons bespreken of het mogelijk is om een kamer voor twee personen te krijgen.
- Je brengt aan je kamer geen grote veranderingen aan.

4.4 Welke regels gelden er bij verhuizing?

Soms is het nodig dat je verhuist binnen het gebouw waar je woont of naar een ander gebouw, bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont verbouwd wordt of omdat we je op een andere plek betere zorg en ondersteuning kunnen geven. Als je moet verhuizen, laten wij je weten waarom de verhuizing nodig is en hoe we de verhuizing organiseren. Ook informeren wij je over de vergoeding die je krijgt voor de kosten van de verhuizing en inrichting (stoffering en inventaris). Met de cliëntenraad spreken wij de (maximale) vergoeding voor de kosten van verhuizing en inrichting af.

Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, vergoeden wij de kosten niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van andere woonruimte.

4.5 Hoe laat je jouw kamer achter als je verhuist?

Je laat jouw kamer netjes achter als je ergens anders gaat wonen.

Je zorgt ervoor dat jouw spullen op de afgesproken datum niet meer in je kamer of op de locatie zijn.

5. Aanvullende zorg- en dienstverlening en betalingsvoorwaarden

5.1 Moet je betalen voor de zorgverlening?

Als het zorgkantoor ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt, hoeft jij ons daar dus niet voor te betalen. Als je dat wilt, kunnen wij je extra service aanbieden. Welke extra service we kunnen aanbieden, vind je op onze website. Daar vind je ook wat de extra service kost.

Als je de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt uit een persoonsgebonden budget (pgb) betaalt, sturen wij je binnen zes weken na afloop van de maand waarin de zorg is verleend een rekening.

5.2 Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je voor de afgesproken extra service een rekening. Daarop staat welke service je hebt gekregen. Deze rekening moet je binnen veertien dagen betalen. Ook de rekening voor zorg en ondersteuning die je uit een persoonsgebonden budget betaalt, moet je binnen veertien dagen betalen.

5.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Als je niet op tijd betaalt, sturen wij je een herinnering. Je moet dan alsnog betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de herinnering.

Als je daarna nog niet betaald hebt, verhogen wij het bedrag dat je moet betalen met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop je eerste betalings-termijn afliep.

5.4 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen de prijzen van de extra zorg- en dienstverlening aanpassen. Aanpassingen van de prijzen maken wij uiterlijk vier weken van tevoren bekend. Je kan dan besluiten geen gebruik meer te maken van de zorg- of dienstverlening.

6. Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat willen doen, vragen wij onze cliëntenraad daarmee in te stemmen.

Voordat de algemene voorwaarden gewijzigd worden, laten wij je dat weten.

De algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met onze afspraken met het zorgkantoor. Bij verschil tussen de wet of onze afspraken met het zorgkantoor en de algemene voorwaarden, gaan de wet en onze afspraken met het zorgkantoor voor.