

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING WLZ**

### **Artikel 1**

#### **Begripsbepalingen**

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

- 1.1 Estinea: de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) te leveren.
- 1.2 Zorgvrager: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Estinea ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een andere bij de zorgvrager betrokkene voor zover de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame zorgvrager vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige zorgvrager en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige zorgvrager.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis, doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de zorgvrager in aanmerking komt voor Wlz zorg.
- 1.6 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.7 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.8 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager en de leveringsbeschikking.
- 1.9 Ondersteuningsplanbespreking: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van zorgvrager over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.

- 1.10 Ondersteuningsplan: het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.11 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Estinea volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele zorgvrager verleende Wlz-zorg.
- 1.12 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan zorgvrager zijn toegekend en waarmee zorgvrager zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg.
- 1.13 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van zorgvrager over de gewenste leveringsvorm.
- 1.14 De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Estinea en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Estinea zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
- 1.15 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Estinea zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.  
Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.16 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van zorgvrager met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan zorgvrager gebruik kan maken bij de ondersteuningsplanbespreking.
- 1.17 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.
- 1.18 Volledig pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de zorgvrager thuis dezelfde zorg krijgt als die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
- 1.19 Modulair pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de zorgvrager thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

## **Artikel 2**

### **Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz tussen de zorgvrager en Estinea.

- 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/of dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst tussen Estinea en de zorgvrager en het bereiken van overeenstemming over het zorgarrangement.
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst, inclusief zorgarrangement en ondersteuningsplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Estinea en zorgvrager.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen Estinea en zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

### **Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo**

- 4.1 Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

### **Artikel 5**

#### **Beëindiging en opzegging**

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
  - a. het verstrijken van de looptijd;
  - b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
  - c. het overlijden van de zorgvrager;
  - d. een door Estinea geconstateerd definitief vertrek van de zorgvrager uit de instelling van Estinea;

- e. opzegging;
  - f. ontbinding;
  - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de zorgvrager elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 5.2 Estinea 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 dat:
- a. de zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
  - b. de zorgvrager weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - c. de zorgvrager, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de zorgvrager betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Estinea, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
  - d. 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 Estinea en de zorgvrager geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
  - e. op het moment dat Estinea geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de zorgvrager deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
  - f. de zorgvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen elders wordt opgenomen en de zorgvrager en Estinea geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - g. in geval van surseance van betaling of faillissement van Estinea.
- 5.3 Estinea zal bij opzegging van de overeenkomst naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.
- 5.4 In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door Estinea tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.2 sub e en g genoemde gevallen.
- 5.5 Indien Estinea deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de zorgvrager de

overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

- 5.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 5.7 Estinea en de zorgvrager zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- a. de zorgvrager op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen elders wordt opgenomen;
  - b. Estinea geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- 5.8 De zorgvrager kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

## **Artikel 6**

### **Indicatie**

- 6.1 De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Estinea zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Estinea binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

## **Artikel 7**

### **Zorg- en dienstverlening**

- 7.1 Estinea biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

## **Artikel 8**

### **Ruimtelijke privacy**

- 8.1 Estinea draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de zorgvrager, tenzij de zorgvrager ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 8.2 Onder anderen dan de zorgvrager zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 8.3 Onder anderen dan de zorgvrager 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 zorgvrager, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.

## **Artikel 9**

### **Informatie**

- 9.1 Estinea geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de zorgvrager redelijkerwijze dient te beschikken. Estinea geeft deze informatie schriftelijk als de zorgvrager daarom vraagt.
- 9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 9.3 Estinea geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de zorgvrager. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist geeft Estinea de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de zorgvrager betrokkene. Voordat Estinea overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt zij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 9.4 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert Estinea dit, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 9.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Estinea daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Estinea.

## **Artikel 10**

### **Ondersteuningsplanbespreking, ondersteuningsplan en toestemming**

- 10.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de ondersteuningsplanbespreking worden neergelegd in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 10.2 Voorafgaand aan de ondersteuningsplanbespreking kan de zorgvrager of zijn vertegenwoordiger aan Estinea een persoonlijk plan overhandigen. Estinea stelt de zorgvrager of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de zorgvrager dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Estinea dit persoonlijk plan bij het opstellen van het ondersteuningsplan.
- 10.3 Indien zorgvrager niet aan een ondersteuningsplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het ondersteuningsplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van zorgvrager.
- 10.4 Het ondersteuningsplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de zorgvrager tot stand. Het ondersteuningsplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De zorgvrager geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het ondersteuningsplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.
- 10.5 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van zorgvrager nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de zorgvrager zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 10.6 Het ondersteuningsplan wordt periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, geëvalueerd. In het ondersteuningsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 10.7 Indien Estinea 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 ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt Estinea hier voorafgaand over met de zorgvrager.

- 10.8 De zorgvrager heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het ondersteuningsplan. Ook kan de zorgvrager op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het ondersteuningsplan.
- 10.9 Een afschrift van het ondersteuningsplan wordt door Estinea terstond aan zorgvrager of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

## **Artikel 11**

### **Verplichtingen van de zorgvrager**

- 11.1 Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 11.2 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Estinea in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 11.3 Zorgvrager is verplicht Estinea meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 11.4 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

## **Artikel 12**

### **Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 12.1 Estinea richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor zorgvrager. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 12.2 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- 12.3 Het dossier is eigendom van Estinea.
- 12.4 Estinea draagt zorg dat aan anderen dan de zorgvrager geen inlichtingen over de zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de zorgvrager. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 12.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de



- zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 12.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 12.7 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de zorgvrager toestemming voor het gebruik van gegevens door Estinea met betrekking tot de zorgvrager ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 12.8 Estinea bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de zorgvrager die niet tot het dossier behoren, bewaart Estinea zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Estinea de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de zorgvrager heeft ontvangen, geeft zij deze aan de zorgvrager terug.
- 12.9 Estinea vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de zorgvrager, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de zorgvrager als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 12.10 Estinea verstrekt de zorgvrager 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. Estinea mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 12.11 Bij ZIN verleent Estinea medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor waaronder de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante privacywetgeving.
- 12.12 Persoonsgegevens van de zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

## **Artikel 13**

### **Klachten**

- 13.1 Estinea heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Estinea en wordt op verzoek van de zorgvrager toegestuurd.
- 13.2 De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van Estinea mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Estinea.
- 13.3 Als een zorgvrager een formulier dat Estinea hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de zorgvrager de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken Estinea en de zorgvrager tot bindend advies.

## **Artikel 14**

### **Aansprakelijkheid**

- 14.1 Zorgvrager is gehouden Estinea in de gelegenheid te stellen een door de Estinea tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Estinea te herstellen.
- 14.2 De aansprakelijkheid van Estinea is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Estinea gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 14.3 Het bepaalde in artikel 14.2 is mede van toepassing op de door Estinea ingeschakelde derden.
- 14.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Estinea.
- 14.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Estinea zoals bepaald in artikel

geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).

- 14.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop in de Wgbo van toepassing is.
- 14.7 De zorgvrager is verplicht een verzekering voor aansprakelijkheid particulieren (AVP) te sluiten.

## **Artikel 15**

### **Betalingen, eigen bijdrage**

- 15.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Estinea de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Estinea op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2 Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Estinea uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager.
- 15.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Estinea de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan zorgvrager.
- 15.4 Zorgvrager kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. Estinea informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Zorgvrager verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 15.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de zorgvrager zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

## **Artikel 16**

### **Arbeidsomstandigheden**

In het geval Estinea zorg- en dienstverlening verleent in de woning van zorgvrager, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

## **Artikel 17**

### **(Intellectuele) eigendomsrechten**

- 17.1 Met betrekking tot de door of namens Estinea uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Estinea. De mede met advisering omtrent de dienstverlening verband houdende stukken die door de zorgvrager aan Estinea zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 17.2 Indien de zorgvrager binnen de instelling van Estinea en/of met gebruikmaking van de middelen van Estinea een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Estinea. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de zorgvrager deze rechten bij voorbaat over aan Estinea. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal zorgvrager dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

## **Artikel 18**

### **Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt**

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

## **Artikel 19 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt**

- 19.1 Tegenover de zorgvrager die jonger is dan 12 jaar, komt Estinea zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

- 19.2 Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Estinea zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 19.3 Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager van 18 jaar of ouder komt Estinea al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, tenzij zorgvrager naar het oordeel van Estinea feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen.
- In dat geval volgt Estinea de wil van de zorgvrager voor wat betreft dat onderdeel. Indien Estinea en wettelijk vertegenwoordiger van mening verschillen over de wils(on)bekwaamheid van de zorgvrager, dan wordt een onafhankelijke derde partij benaderd voor een onafhankelijk een oordeel betreffende de wilsbekwaamheid van de zorgvrager ten aanzien van het onderwerp.
- 19.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Estinea de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Estinea de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- a. de echtgenoot van de zorgvrager;
  - b. de geregistreerde partner van de zorgvrager;
  - c. de levensgezel van de zorgvrager;
  - d. een ouder van de zorgvrager;
  - e. een kind van de zorgvrager;
  - f. een broer of zuster van de zorgvrager.
- Estinea kiest tegenover welke van de genoemde personen zij haar verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de zorgvrager en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

## **Artikel 20**

### **Vertegenwoordiging**

- 20.1 Indien Estinea, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, haar verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager nakomt tegenover een andere persoon dan de zorgvrager zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de zorgvrager zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.

- 20.2 Estinea komt zijn verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager niet na ten opzichte van de in artikel 20.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Estinea zoals genoemd in artikel 7.
- 20.3 Als de zorgvrager zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 20.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 20.4 Estinea kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 20.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

## **Artikel 21**

### **Toepasselijk recht**

- 21.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 21.2 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 Estinea is gevestigd.
- 21.3 In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen Estinea en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

## **Artikel 22**

### **Annulering**

- 22.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager worden geannuleerd. Estinea zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien dit in het belang is van de zorgvrager. Bij afweging van belangen, zal het belang van de zorgvrager altijd voorgaan.

- 22.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Estinea de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheid van overmacht.

## **Artikel 23**

### **Wijzigingen**

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

## **Artikel 24**

### **Slot**

- 24.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 april 2016.
- 24.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als:  
'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening Wlz van Stichting Estinea'.

## **Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (Betalingvoorwaarden).**

### **Artikel 1**

#### **Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
  - a. de zorgvrager met een Persoonsgebonden budget (PGB);
  - b. de zorgvrager met particuliere financiering anders dan een PGB;
  - c. de zorgvrager die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Estinea afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2 In afwijking van artikel 1.8. van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van zorgvrager. De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van Estinea een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

### **Artikel 2**

#### **Aanbieding**

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

### **Artikel 3**

#### **Tarieven**

- 3.1 In de overeenkomst wordt het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3., is niet mogelijk, tenzij Estinea en de zorgvrager hiermee schriftelijk instemmen.
- 3.2 Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief overeenkomstig die tarieven bepaald, tenzij anders overeengekomen.
- 3.3 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en de wettelijke tarieven.



## **Artikel 4**

### **Kredietwaardigheid**

- 4.1 Indien de kredietwaardigheid van de zorgvrager daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Estinea nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

## **Artikel 5**

### **Factuur en betaling**

- 5.1 Estinea brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van Estinea, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en voldoet overigens aan de door de SVB van tijd tot tijd aan factureren gestelde eisen.
- 5.3 De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen veertien dagen na dagtekening te zijn voldaan. Estinea kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.4 Indien binnen de termijn van veertien dagen de factuur niet is voldaan, dan stuurt Estinea een betalingsherinnering waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de zorgvrager automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van deze tweede betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Estinea.
- 5.5 Estinea kan een automatische incasso verlangen.
- 5.6 Estinea is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

## **Artikel 6**

### **Incasso**

- 6.1 Is de zorgvrager 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 zorgvrager.
- 6.2 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voor-werk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak (vindplaats: [www.verenigingvoorrechtspraak.nl](http://www.verenigingvoorrechtspraak.nl) onder publicaties).

## **Artikel 7**

### **Einde overeenkomst bij PGB**

Deze bepaling is van toepassing op de zorgvrager als bedoeld in artikel 1.1. sub a. van de bijzondere voorwaarden.

- 7.1 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene voorwaarden geldt voor de zorgvrager met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
  - a. intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor, de overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
  - b. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als zorgvrager kan aantonen aan Estinea dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft, kan de overeenkomst worden voortgezet;
  - c. bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 7.2 Zorgvrager dient Estinea onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie. Zorgvrager dient facturen van Estinea voor geleverde zorg onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB.
- 7.3 Indien de zorgvrager zijn verplichting bedoeld in het vorige lid niet nakomt en de Estinea voor de binnen het zorgarrangement geleverde zorg niet betaald krijgt uit het PGB, heeft Estinea aanspraak op betaling door de zorgvrager.
- 7.4 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de zorgvrager de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

## **Artikel 8**

### **Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing op de zorgvrager als bedoeld in artikel 1.1. sub b. en c. van de bijzondere voorwaarden.

- 8.1 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat

binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de zorgvrager de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.