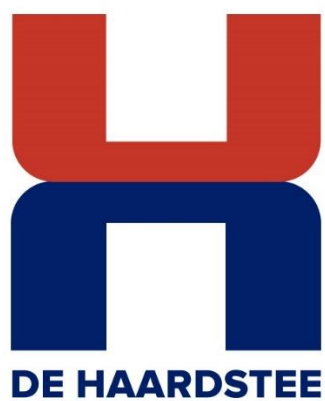


Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

Datum: 15 januari 2022



Inhoudsopgave	Paginnummer
Artikel 1. Begripsbepalingen	3
Artikel 2. Zorgovereenkomst	3
Artikel 3. Toepasselijkheid	4
Artikel 4. Goed zorgaanbiederschap	4
Artikel 5. Verplichtingen van de cliënt	4
Artikel 6. Indicatie / beschikking	4
Artikel 7. Ondersteuningsplan	4
Artikel 8. Informatievoorziening	5
Artikel 9. Dossiervorming, geheimhouding en privacy	5
Artikel 10. Gebruik beeldmateriaal	6
Artikel 11. Inzet medewerkers	6
Artikel 12. Arbeidsomstandigheden	6
Artikel 13. Inschakeling derden	6
Artikel 14. Verstrekkingen	7
Artikel 15. Betalingen, eigen bijdrage	7
Artikel 16. Annulering	7
Artikel 17. Nakoming tegenover de cliënt	8
Artikel 18. Vertegenwoordiging	8
Artikel 19. Beëindiging en opzegging	8
Artikel 20. Opvolgende zorgverlener	9
Artikel 21. Aansprakelijkheid De Haardstee	9
Artikel 22. Klachten en geschillen	9
Artikel 23. Toepasselijk recht	10
Artikel 24. Wijzigingen	10
Artikel 25. Slotbepaling	10

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Cliënt: een natuurlijk persoon die zorg- en dienstverlening van De Haardstee ontvangt of zal ontvangen al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijke vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger.
- 1.2 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt; zijnde de ouder(s) of voogd(en) in het geval van een minderjarige cliënt; de curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.3 Schriftelijk gemachtigde: de door de meerderjarige cliënt aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.4 Belangenbehartiger: de echtgenoot, de geregistreerd partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zuster in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor zorg en ondersteuning op grond van de Wet langdurige zorg.
- 1.6 Beschikking: het besluit van de gemeente waarin is vastgelegd voor welke hulp of ondersteuning de cliënt in aanmerking komt op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- 1.7 De Haardstee: de zorgaanbieder die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelatingen zorginstellingen is toegelaten om deze zorg en ondersteuning te leveren.
- 1.8 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz of de Wmo.
- 1.9 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz of Wmo.
- 1.10 Ondersteuningsplan (OP): het document waarin bij aanvang van de zorg- en dienstverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over de zorg- en dienstverlening schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.11 Zorg in Natura (ZIN): zorg waarvoor De Haardstee volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor of de gemeente rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende zorg en ondersteuning.
- 1.12 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor of de gemeente op de aanvraag van cliënt over de gewenste leveringsvorm.
- 1.13 Zorgovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen De Haardstee en de cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee De Haardstee zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
- 1.14 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van de cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de bespreking van het OP.

Artikel 2. Zorgovereenkomst

- 2.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorgovereenkomst tussen De Haardstee en de cliënt¹.
- 2.2 De zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door De Haardstee en de cliënt².

¹ De persoon die handelings- en/of wilsonbekwaam (ter zake) is (bij het aangaan van een zorgovereenkomst) kan bij *het aangaan* van de zorgovereenkomst uitsluitend rechtsgeldig vertegenwoordigd worden door zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger of door de aangewezen schriftelijk gemachtigde. De zorgovereenkomst kan niet worden aangegaan door de belangenbehartiger.

² Zie voetnoot 1.

- 2.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de zorgovereenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de zorgovereenkomst. In de zorgovereenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 2.4 Tenzij anders is aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de zorgovereenkomst.

Artikel 3. Toepasselijkheid

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz of Wmo tussen de cliënt en De Haardstee.
- 3.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Deze bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 4. Goed zorgaanbiederschap

De Haardstee verplicht zich om de overeengekomen zorg- en dienstverlening naar beste weten en kunnen te leveren, naar de normen voor goed zorgaanbiederschap en de geldende normen van professionaliteit en kwaliteit.

Artikel 5. Verplichtingen van de cliënt

- 5.1 De cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst.
- 5.2 De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die De Haardstee in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 5.3 De cliënt is verplicht De Haardstee te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 5.4 De cliënt is verplicht om zich bij de aanvang van de zorg te identificeren met geldig legitimatiebewijs.
- 5.5 De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 6. Indicatie / beschikking

- 6.1 De cliënt die ZIN ontvangt, dient over een geldig indicatiebesluit of een geldige Wmo beschikking te beschikken.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat De Haardstee zijns inziens geen goede zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit of de beschikking, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel zijn schriftelijk gemachtigde op gemotiveerd schriftelijk verzoek van De Haardstee binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit of een nieuwe beschikking aan bij het indicatieorgaan of de gemeente.

Artikel 7. Ondersteuningsplan

- 7.1 De afspraken over de zorg- en dienstverlening worden vastgelegd in een individueel ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt uiterlijk binnen drie maanden na aanvang van de zorg- en dienstverlening vastgesteld middels een ondersteuningsplanbespreking.
- 7.2 Het ondersteuningsplan komt, behoudens gevallen genoemd in lid 7.6, in overleg en met instemming van de cliënt tot stand. Het ondersteuningsplan vormt een geheel met de zorgovereenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de zorgovereenkomst toestemming voor de uitvoering van de handelingen die deel uitmaken van het ondersteuningsplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.
- 7.3 Het ondersteuningsplan wordt periodiek, minimaal één keer per jaar geëvalueerd, hiertoe wordt een ondersteuningsplanbespreking gehouden. De bespreking van het ondersteuningsplan wordt vastgelegd en opgenomen in het dossier van de

- cliënt. Onderdelen van het ondersteuningsplan kunnen tussentijds, in onderling overleg worden aangepast.
- 7.4 Voor handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van de cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan: de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
 - 7.5 De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het ondersteuningsplan. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het ondersteuningsplan.
 - 7.6 Indien de cliënt 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 de cliënt.
 - 7.7 Een afschrift van het ondersteuningsplan wordt door De Haardstee terstond aan de cliënt of aan zijn wettelijke vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde verstrekt, wanneer deze dat wenst.

Artikel 8. Informatievoorziening

- 8.1 De Haardstee geeft de cliënt algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijs dient te beschikken. De Haardstee geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en zo veel mogelijk passend bij het bevattingsvermogen van de cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die de cliënt krijgt en waarvan hij/zij in achtneming van zijn/haar beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.3 De Haardstee geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft De Haardstee de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger.
- 8.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert De Haardstee dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hem-/haarzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.5 Bij het aangaan van de zorgovereenkomst verstrekt De Haardstee informatie over medezeggenschap en de cliëntenraad, de klachtenregeling en overig relevant beleid van De Haardstee.

Artikel 9. Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 9.1 De Haardstee richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening aan de cliënt. In het dossier worden relevante gegevens van de cliënt die verband houden met de zorg- en dienstverlening opgeslagen.
- 9.2 De Haardstee hanteert een privacyreglement waarin de rechten van de cliënt en de plichten van De Haardstee zijn beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.
- 9.3 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier van de cliënt.
- 9.4 Het dossier is eigendom van De Haardstee.
- 9.5 De Haardstee draagt er zorg voor dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of een afschrift van het dossier worden verstrekt zonder toestemming van de cliënt. Het verstrekken van informatie gebeurt ook alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 9.6 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt

- inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 9.7 Aan de wettelijke vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.
- 9.8 De Haardstee bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorgovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart De Haardstee zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt De Haardstee die gegevens. Indien het documenten betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
- 9.9 De Haardstee vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier zonder onredelijke vertraging na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet tegen deze vernietiging verzet.
- 9.10 De Haardstee verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken 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.
- 9.11 De Haardstee verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van overheidsorganen en het zorgkantoor waaronder de controles door het zorgkantoor en gemeente, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de relevante privacywetgeving.
- 9.12 De Haardstee handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 10. Gebruik beeldmateriaal

- 10.1 De Haardstee neemt grote zorgvuldigheid in acht bij het vervaardigen en publiceren van beeldmateriaal (foto's en/of film) waarop cliënten zijn afgebeeld.
- 10.2 De Haardstee publiceert alleen beeldmateriaal van cliënten die hier vooraf schriftelijk toestemming voor hebben gegeven en waarbij de publicatie past binnen de statutaire doelstellingen van De Haardstee.
- 10.3 De cliënt heeft te allen tijde het recht om de gegeven toestemming voor publicatie in te trekken.

Artikel 11. Inzet medewerkers

- 11.1 De Haardstee bepaalt welke medewerkers worden ingezet voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening. De tijdstippen waarop zij de zorg verlenen, worden zoveel als mogelijk na overleg met de cliënt vastgesteld.
- 11.2 De Haardstee kan deze tijdstippen eenzijdig wijzigen als dit door omstandigheden, met het oog op een goede bedrijfsvoering, noodzakelijk is. De Haardstee houdt bij dergelijke wijzigingen zoveel als mogelijk rekening met de redelijke belangen van de cliënt.

Artikel 12. Arbeidsomstandigheden

In het geval De Haardstee zorg- en dienstverlening verricht in de privéwoning van de cliënt of in een accommodatie naar keuze van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden worden gesteld.

Artikel 13. Inschakeling derden

De Haardstee schakelt bij de zorg- en dienstverlening aan de cliënt derden in als zij dit nodig en gewenst acht. De eindverantwoordelijkheid voor de zorg- en dienstverlening blijft in die gevallen bij De Haardstee.

Artikel 14. Verstrekkingen

Voor cliënten die zorg met verblijf ontvangen heeft het Zorginstituut Nederland vastgesteld op welke producten en diensten een cliënt recht heeft als bewoner van een zorginstelling. De Haardstee houdt zich aan deze richtlijnen, maar wijkt daar in een aantal gevallen - voor de cliënt in positieve zin - van af:

14.1 Verzekeringen

14.1.1 Voor cliënten die zorg met verblijf ontvangen heeft De Haardstee een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

14.1.2 Voor cliënten die zorg met verblijf ontvangen heeft De Haardstee een collectieve inboedelverzekering afgesloten. Als een verblijfscliënt binnen de inboedel spullen heeft die redelijkerwijs niet tot een 'gewone' inboedel behoren, dient de cliënt deze spullen zelf te verzekeren door middel van een kostbaarhedenverzekering. Het gaat hierbij om spullen als een geavanceerde computer, televisie, geluidsinstallatie, muziekinstrumenten, bijzondere verzamelingen of een speciale fiets (hierbij kan gedacht worden aan spullen die een nieuwwaarde hebben van meer dan 1.000,00 euro).

14.1.3 De cliënten, zowel zorg met als zonder verblijf, zijn zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een ziektekostenverzekering en de keuze voor eventuele aanvullende verzekeringen.

14.2 Televisie en internet

14.2.1 Voor cliënten die zorg met verblijf ontvangen betaalt De Haardstee de kosten van een basisabonnement voor internet en televisie.

14.2.2 In aanvulling op het door De Haardstee betaalde basisabonnement voor internet en televisie komen aanvullende pakketten (voor bijvoorbeeld films en sport) voor eigen rekening van de cliënt.

14.3 Waskosten

14.3.1 De cliënt verzorgt zijn/haar persoonlijke was in principe zelf en betaalt zelf het wasmiddel. De Haardstee zorgt ervoor dat cliënten die zorg met verblijf ontvangen, de mogelijkheid hebben om hun was te doen. Indien de cliënt niet zelf kan wassen, dan wordt ondersteuning door De Haardstee geboden.

Artikel 15. Betalingen, eigen bijdrage

15.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert De Haardstee de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor of de gemeente.

15.2 Indien de cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert De Haardstee uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.³

15.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, declareert De Haardstee de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan de cliënt. Hiervoor wordt een aanvullende overeenkomst met de cliënt gesloten waarbij bijzondere (betalingsvoorwaarden) van toepassing zijn.

15.4 De cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz of de Wmo. De Haardstee informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage.

Artikel 16. Annulering

16.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeen gekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden

³ Zie voetnoot 1 op pagina 3.

geannuleerd. De Haardstee zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

- 16.2 In geval van niet tijdige annulering brengt De Haardstee de volledige kosten in rekening, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 17. Nakoming tegenover de cliënt

- 17.1 Tegenover een wilsbekwame cliënt van 16 jaar of ouder komt De Haardstee de verplichtingen die uit de zorgovereenkomst voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
- 17.2 Tegenover een wilsonbekwame cliënt van 16 jaar of ouder komt De Haardstee zijn verplichtingen uit de zorgovereenkomst na tegenover de curator, mentor of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, tenzij de cliënt naar het oordeel van De Haardstee feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de zorgovereenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt De Haardstee de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- 17.3 Ontbreekt een curator, mentor of schriftelijk gemachtigde als bedoeld in het vorige lid, dan komt De Haardstee de verplichtingen die uit de zorgovereenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- de echtgenoot van de cliënt;
 - de geregistreerde partner van de cliënt;
 - de levensgezel van de cliënt;
 - een ouder van de cliënt;
 - een kind van de cliënt;
 - een broer of zuster van de cliënt
- De Haardstee kiest tegenover welke belangenbehartiger, zoals omschreven in artikel 1.4, hij zijn verplichtingen nakomt. Bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 18. Vertegenwoordiging

- 18.1 Indien De Haardstee, op grond van de zorgovereenkomst zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 18.2 De Haardstee komt zijn verplichtingen niet na ten opzichte van de in artikel 17.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van goed zorgaanbiederschap zoals genoemd in artikel 4.

Artikel 19. Beëindiging en opzegging

- 19.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
- het verstrijken van de looptijd;
 - het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit of beschikking;
 - het overlijden van de cliënt;
 - een door De Haardstee geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de woonlocatie;
 - opzegging;
 - ontbinding;
 - een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 19.2 De Haardstee 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:
- de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;

- b. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van De Haardstee, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en De Haardstee en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - e. op het moment dat De Haardstee geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - f. in geval De Haardstee surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
- 19.3 De Haardstee zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
- 19.4 In de gevallen genoemd in 19.2 kan opzegging door De Haardstee op elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 18.2 sub e en f genoemde gevallen.
- 19.5 Indien De Haardstee deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen op de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 19.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 19.7 De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

Artikel 20. Opvolgende zorgverlener

Bij beëindiging van de zorgovereenkomst tussen de cliënt en De Haardstee draagt De Haardstee op verzoek van de cliënt alle gegevens die voor de zorgverlening benodigd zijn over aan de door de cliënt aan te wijzen nieuwe zorgverlener die de zorg voor de cliënt zal overnemen.

Artikel 21. Aansprakelijkheid De Haardstee

- 21.1 De Haardstee is aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van De Haardstee bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorgovereenkomst.
- 21.2 De Haardstee aanvaardt geen aansprakelijkheid voor tekortkomingen die in redelijkheid niet aan De Haardstee zijn toe te rekenen of die het gevolg zijn van overmacht.

Artikel 22. Klachten en geschillen

- 22.1 De Haardstee heeft op basis van de Wet Kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld.
- 22.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling van De Haardstee, deze is te vinden op de website van De Haardstee.
- 22.3 De Haardstee is conform de Wkkgz aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Indien een cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij/zij een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

- 22.4 Geschillen moeten binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij De Haardstee heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.
- 22.5 De cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien de cliënt heeft gekozen voor de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, is de cliënt aan die keuze gebonden.
- 22.6 De Haardstee kan met instemming van de cliënt ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Artikel 23. Toepasselijk recht

- 23.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 23.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn die aan een rechter worden voorgelegd, zullen worden behandeld in het arrondissement in Den Haag.

Artikel 24. Wijzigingen

- 24.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door De Haardstee worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerktreding is vermeld.
- 24.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande zorgovereenkomsten.

Artikel 25. Slotbepaling

- 25.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 15 januari 2022.
- 25.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Stichting De Haardstee'.