

Algemene voorwaarden WLZ

Januari 2020

Artikel 1 Begripsbepalingen

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

1.1 Zorgaanbieder: de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten 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. Hierna te noemen Frion.

1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Frion ontvangt of zal ontvangen al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 Belangenbehartiger: de echtgenoot, de geregistreerd partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zuster in het geval van een meerderjarige cliënt, zoals genoemd in artikel 7:465 lid 3 BW (de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).

1.6 Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor Wlz zorg.

1.7 Zorg(ver)lening: (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg aan en ondersteuning van een cliënt in het kader van of verband houdend met, een aanspraak op grond van de Wlz.

1.8 Dienst(ver)lening: (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.

1.9 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt en de leverings-beschikking.

1.10 Jaarlijkse ontmoeting: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van cliënt over de inrichting van zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.

1.11 Ondersteuningsplan: het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de jaarlijkse ontmoeting schriftelijk zijn vastgelegd.

1.12 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Frion volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende Wlz-zorg.

1.13 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van cliënt over de gewenste leveringsvorm.

1.14 De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Frion en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Frion zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten

tegen betaling of door ZIN te bieden.

1.15 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Frion zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.

1.16 Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek). **1.17 Cliëntondersteuning:** onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de jaarlijkse ontmoeting.

1.18 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.

1.19 Volledig pakket thuis (VPT): variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis dezelfde zorg krijgt als die hij anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

1.20 Modulair pakket thuis (MPT): variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die hij 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 cliënt en Frion.

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 dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Frion en de cliënt 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 Frion en cliënt.

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 Frion en cliënt 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

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.

Frion algemene voorwaarden WLZ

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 cliënt;
- d. een door Frion geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van Frion;
- e. opzegging;
- f. ontbinding;
- g. 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;

5.2 Frion 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 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 wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Frion 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 Frion en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
- e. op het moment dat Frion 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. de cliënt als gevolg van een rechtelijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Frion en/of een andere zorgaanbieder en de cliënt en Frion geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
- g. in geval Frion surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

5.3 Frion zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

5.4 In de gevallen genoemd in 5.2 kan opzegging door Frion tegen 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 5.2 sub e en g genoemde gevallen.

5.5 Indien Frion deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt 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 Frion en de cliënt 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 cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Frion;
- b. Frion 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 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 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 6 Indicatie

6.1 De cliënt die ZIN ontvangt, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.

6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Frion van mening is dat zij geen goede zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel zijn schriftelijk gemachtigde op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Frion binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

Artikel 7 Zorg- en dienstverlening

Frion biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorg- en dienstverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

Artikel 8 Ruimtelijke privacy

8.1 Frion draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorg(verlening) niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.

8.2 Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

8.3 Onder anderen dan de cliënt 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 cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.

Artikel 9 Informatie

9.1 Frion geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Frion geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.

9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.

9.3 Frion geeft de informatie, zoals genoemd is 9.1 alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Frion de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger. Voordat Frion overgaat tot het onthouden van informatie raadpleegt zij een andere terzake deskundige hulpverlener.

9.4 Als de cliënt geen zorginhoudelijke informatie wil ontvangen respecteert Frion dit, behalve indien het belang

Frion algemene voorwaarden WLZ

dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

9.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Frion daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig voor de cliënt relevant beleid van Frion.

9.6 De cliënt is verplicht Frion meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

Artikel 10 Jaarlijkse ontmoeting, ondersteuningsplan en toestemming

10.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement, alsmede de afspraken uit de jaarlijkse ontmoeting worden, neergelegd in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverlening gemaakt.

10.2 Voorafgaand aan de jaarlijkse ontmoeting kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger (wettelijke vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger) aan Frion de wensen en behoeften van de cliënt overhandigen. Frion stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger persoonlijke wensen en behoeften heeft overhandigd, dan betreft Frion deze bij het opstellen van het ondersteuningsplan.

10.3 Indien cliënt niet aan een jaarlijkse ontmoeting 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 cliënt.

10.4 Het ondersteuningsplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het ondersteuningsplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De cliënt 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 – uitdrukkelijk toestemming van 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.

10.6 De inhoud van het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd. Deze evaluatie vindt minimaal 1x per jaar plaats waarbij de mogelijkheid geboden wordt om dit 2x per jaar te doen. Voor minderjarigen is het uitgangspunt dat dit standaard 2x per jaar plaats vindt. 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 Frion het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorg- en dienstverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt Frion hier voorafgaand over met de cliënt.

10.8 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 zijn persoonlijk netwerk betrekken bij het opstellen, evalueren en

aanpassen van het ondersteuningsplan.

10.9 Een afschrift van het ondersteuningsplan wordt door Frion terstond aan cliënt of aan zijn wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger verstrekt.

Artikel 11 Verplichtingen van de cliënt

11.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

11.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Frion in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

11.3 Cliënt is verplicht Frion meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

11.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens. Indien dit niet zo blijkt te zijn, kan Frion de overeenkomst opzeggen.

Artikel 12 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

12.1 Frion richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor de cliënt. Frion houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening.

12.2 Frion hanteert een privacyreglement waarin de rechten van de cliënt en de plichten van Frion zijn beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.

12.3 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.

12.4 Het dossier is eigendom van Frion.

12.5 Frion draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

12.6 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

12.7 Aan de wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger 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 overeenkomst.

12.8 Frion bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Frion zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Frion de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de cliënt heeft ontvangen, geeft zij deze aan de cliënt terug.

12.9 Frion 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 zich tegen vernietiging verzet.

Frion algemene voorwaarden WLZ

12.10 Frion verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De vestrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Een eerste verstrekking van het afschrift is kosteloos. Voor de daaropvolgende afschriften mag Frion een redelijke vergoeding vragen.

12.11 Bij ZIN verleent Frion 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 Frion handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

12.13 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Frion met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering. Frion gaat bij de verwerking van de gegevens zorgvuldig te werk en neemt daarbij relevante privacyregelgeving zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de WGB0 in acht.

Artikel 13 Klachten en geschillen

13.1 Frion heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld.

13.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling van Frion.

13.3 Frion is volgens de Wkkgz bij een Geschilleninstantie aangesloten. Frion is aangesloten bij Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

13.4 Indien cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz-geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

13.5 Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van €25.000,- te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

13.6 Geschillen moeten binnen 12 maanden na de datum waarop cliënt de klacht bij Frion heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

13.7 Cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien cliënt heeft gekozen voor de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, is cliënt aan die keuze gebonden.

13.8 Frion kan met instemming van cliënt ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 Cliënt is gehouden Frion in de gelegenheid te stellen een door de Frion tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Frion te herstellen.

14.2 De aansprakelijkheid van Frion is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Frion 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 Frion 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 Frion.

14.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Frion zoals bepaald in artikel 14.2 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 de Wgbo van toepassing is.

14.7 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Artikel 15 Betalingen, eigen bijdrage

15.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert de Frion de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Frion op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.

15.2 Indien 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 Frion uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.

15.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, declareert Frion de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan cliënt.

15.4 Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. Frion informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage.

15.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 16 Arbeidsomstandigheden

In het geval Frion zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, 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 Frion uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Frion. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Frion zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.

17.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Frion uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Frion, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Frion of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

17.3 Indien de cliënt binnen de instelling van Frion en/of met gebruikmaking van de middelen van Frion een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Frion. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Frion. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijke gemachtigde na een tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in het artikel bedoelde overdracht te realiseren.

Artikel 18 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

18.1 Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Frion zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).

18.2 Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Frion de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn ouder(s) of voogd(en) voor het uitvoeren van de overeenkomst. Frion komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens ouder(s) of voogd(en).

18.3 Is een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder dan komt Frion de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.

18.4 Als een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Frion feitelijk bekwam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt Frion zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 19 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

19.1 Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Frion zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).

19.2 Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan 12 jaar en jonger dan 18 jaar, komt Frion zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).

19.3 Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt de Frion al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de curator, mentor of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van Frion feitelijk bekwam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Frion de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.

19.4 Ontbreekt een curator, mentor of schriftelijk gemachtigde als bedoeld in het vorige lid, dan komt Frion de verplichtingen die uit de overeenkomst 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.

Frion kiest tegenover welke belangenbehartiger, zoals omschreven in artikel 5.1 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 20 Vertegenwoordiging

20.1 Indien Frion, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, 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.

20.2 Frion komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 20.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Frion zoals genoemd in artikel 7.

20.3 Als de cliënt 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 cliënt te voorkomen.

20.4 Frion 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 cliënt 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 Nederlands recht.

21.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn die aan de rechter worden voorgelegd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Frion is gevestigd.

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 cliënt worden geannuleerd. Frion 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.

22.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Frion de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 23 Wijzigingen

23.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Frion worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt 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 januari 2020.

24.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Stichting Frion'.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (Betalingvoorwaarden)

Artikel 25 Toepasselijkheid

- 25.1** Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
- de cliënt met particuliere financiering;
 - de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Frion afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- 25.2** In afwijking van artikel 1.8 van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt.

Artikel 26 Aanbieding

- 26.1** Alle door Frion gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 26.2** Frion is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Frion en cliënt.

Artikel 27 Tarieven en kostprijzen

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

Artikel 28 Kredietwaardigheid

Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Frion nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 29 Factuur en betaling

- 29.1** Frion brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening is geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 29.2** De in artikel 29.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van Frion, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en is ondertekend door Frion.
- 29.3** De in artikel 29.1. genoemde factuur dient binnen 30 dagen na dagtekening te zijn voldaan. Frion kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 29.4** Indien binnen de termijn van 30 dagen de factuur niet is voldaan, dan is de cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Frion stuurt de cliënt een betalingsherinnering en geeft hem de gelegenheid binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 29.5** Als de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn niet of niet volledig is betaald dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van cliënt. Frion kan bovendien vanaf het moment van het verstrijken van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het niet betaalde deel van de factuur bij de cliënt in rekening brengen.
- 29.6** Frion kan een automatische incasso verlangen.
- 29.7** Frion is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 30 Incasso

- 30.1** Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen, als bepaald in artikel 29.5, alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- 30.2** De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor [buitengerechtelijke incassokosten](#) (BIK).

Artikel 31 Particuliere financiering

- Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 25.1 van de bijzondere voorwaarden.
- 31.1** Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 27.3 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 cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.