

# Algemene Voorwaarden voor begeleiding met verblijf van de Stichting Liberta Care

## Inhoud

1. Algemeen
2. Informatie
3. Totstandkoming van de overeenkomst
4. PAP
5. Privacy
6. Kwaliteit en veiligheid
7. begeleiding op afstand
8. Verblijf
9. Verplichtingen van de deelnemer
10. Betaling
11. Vervolgindicatie
12. Beëindiging van de overeenkomst
13. Klachten en geschillen
14. Overige

## 1. Algemeen

### ARTIKEL 1 - Definities

**deelnemer:** de natuurlijke persoon die begeleiding afneemt bij een aanbieder.

**Vertegenwoordiger:** de wettelijke vertegenwoordiger van de deelnemer of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de deelnemer persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

**aanbieder:** rechtspersoon die begeleiding verleent, gefinancierd op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde begeleiding en/of aanvullende diensten.

**Indicatiebesluit:** het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de AWBZ.

**Geneeskundige handelingen:** alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de deelnemer met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446-468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).

**Incident:** ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het begeleidingsproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de deelnemer.

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de deelnemer en de aanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst)

met betrekking tot:

- a. begeleiding met verblijf
- b. Verblijf zonder begeleiding

2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### ARTIKEL 3 - Bekendmaking leveringsvoorwaarden

1. De aanbieder maakt de leveringsvoorwaarden kenbaar aan de deelnemer via de website van Stichting Liberta Care en geeft dit evt. aanvullend aan bij de totstandkoming van de overeenkomst.

2. Op verzoek van de deelnemer licht de aanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

### ARTIKEL 4 - Afwijking van de leveringsvoorwaarden

De aanbieder kan afwijken van deze algemene voorwaarden, als dat is overeengekomen met

de deelnemer. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

### **ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie**

1. Steeds als de aanbieder de deelnemer informatie verschaft, doet hij dit op een voor de deelnemer geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de deelnemer de informatie heeft begrepen.
2. Als de aanbieder de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de deelnemer deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de deelnemer dit vereist, dient de aanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de deelnemer.
4. De aanbieder zorgt ervoor dat de deelnemer of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

### **ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de deelnemer uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de deelnemer wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de deelnemer.

## **2. Informatie**

### **ARTIKEL 7 - Keuze-informatie**

1. De aanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de deelnemer mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere aanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. De aanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website en evt. in schriftelijk materiaal.

### **ARTIKEL 8 - De intake**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de aanbieder de deelnemer informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de vormen van begeleiding die de aanbieder kan bieden;
  - b. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - c. de procedure rond het opstellen van een Persoonlijk Actie Plan;
  - d. de begeleiding en/of diensten die de deelnemer al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die begeleiding en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - e. recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij de aanbieder;
  - f. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - g. de mogelijkheid om (woon)wensen van de deelnemer te honoreren;
  - h. de huisregels;
  - m. de klachtenregeling, zoals beschreven in deze leveringsvoorwaarden;
  - n. deze leveringsvoorwaarden;
2. Tijdens het intakegesprek, gedaan door de plaatsende organisatie gaat de aanbieder na of de deelnemer de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de deelnemer aan de aanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten. Vervolgens wordt een voorlopig Persoonlijk Actie Plan (PAP) opgesteld, waarin de actiepunten staan waar gedurende het verblijf aan gewerkt gaat worden.

## **3. Totstandkoming overeenkomst**

### **ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst**

1. De aanbieder geeft op basis van het voorlopige PAP aan dat de gewenste begeleiding kan worden geleverd.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de deelnemer het aanbod van de aanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de aanbieder, de plaatsende organisatie(s) en de deelnemer de overeenkomst.

3. De overeenkomst bevat in ieder geval:

- 1e. afspraken omtrent deelname aan het traject (huisregels);
- 2e. een bepaling dat het Persoonlijk Actie Plan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
- 3e. evt. een beschrijving van de aanvullende diensten (waaronder vervoer) waar de deelnemer gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de deelnemer komen;
- 4e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende begeleiding die voor rekening van de deelnemer komt en een specificatie van de kosten;
- 5e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de deelnemer voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
- 6e. indien van toepassing een regeling betreffende partnerverblijf;
- 7e. een kopie van deze leveringsvoorwaarden.

#### **4. Persoonlijk Actie Plan (PAP)**

ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het PAP

1. De aanbieder en/of plaatsende organisatie stelt in samenspraak met de deelnemer een PAP op. De aanbieder/plaatsende organisatie biedt de deelnemer ondersteuning aan bij het overleg over het PAP.
2. Uiterlijk 2 weken na aanvang van de begeleiding legt de aanbieder het overeenkomstig lid 1 opgestelde PAP ter bespreking en ondertekening voor aan de deelnemer.
3. Het PAP wordt van kracht na instemming van de deelnemer. De aanbieder, de plaatsende organisatie(s) en de deelnemer ondertekenen het PAP. Het ondertekende PAP blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de deelnemer, en kan in overleg tussentijds worden bijgesteld.
4. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het PAP is - in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de deelnemer vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de deelnemer te voorkomen.

#### **ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het PAP**

1. Het PAP heeft tot doel de kwaliteit van leven van de deelnemer te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en ontwikkelingsmogelijkheden.
2. Het PAP beschrijft de situatie van de deelnemer ten gevolge van diens problemen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens welzijn, de met de deelnemer afgesproken vormen van begeleiding en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen. Het bewaren en innemen van medicatie is de verantwoordelijkheid van de deelnemer.
3. In het PAP wordt in ieder geval vastgelegd:
  - op welke momenten of met welke regelmaat de verschillende onderdelen van het PAP worden uitgevoerd en;
  - de momenten van evaluatie van het PAP.

#### **ARTIKEL 12 - Naleving van het PAP**

1. De aanbieder voert de begeleiding uit volgens de afspraken in het PAP.
2. Als de aanbieder afgesproken begeleiding niet conform het PAP kan verlenen, stelt de aanbieder de deelnemer daarvan meteen in kennis. Als de deelnemer afgesproken begeleiding niet conform het PAP kan ontvangen, stelt de deelnemer de aanbieder daarvan meteen in kennis.
3. Het PAP wordt maandelijks in samenspraak met de deelnemer geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De deelnemer kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen 2 weken na plaatsing van de deelnemer in de accommodatie, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het PAP noodzakelijk is, is toestemming van de deelnemer vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het PAP kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de deelnemer te voorkomen.

5. De aanbieder instrueert individuele begeleiders over de rechten van de deelnemer ten aanzien van zijn PAP en stelt de deelnemer hiervan op de hoogte.

## **5. PRIVACY**

### **ARTIKEL 13 - Algemeen**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek en de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz), geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### **ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. De aanbieder moet toestemming krijgen van de deelnemer:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de deelnemer als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de deelnemer;
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien de aanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een begeleider in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de deelnemer.

### **ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens**

1. Als de aanbieder gegevens over de deelnemer vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de aanbieder als de deelnemer.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de aanbieder de gegevens en krijgt de deelnemer een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van deelnemers ten aanzien van correctie. Voor de gegevens die bewaard worden op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (artikel 56 lid 3 Wet Bopz) en Besluit patiëntendossier geldt de daarin bepaalde bewaartermijn. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. De aanbieder vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de deelnemer. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de deelnemer en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

### **ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de aanbieder aan derden**

1. De aanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de deelnemer geen (inzage in) gegevens over de deelnemer aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden geeft de aanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de deelnemer daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De aanbieder instrueert individuele begeleiders over hun geheimhoudingsplicht en stelt de deelnemer hiervan op de hoogte.

## **ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Telkens als de aanbieder de deelnemer wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de deelnemer.
2. De aanbieder informeert de deelnemer over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

## **6. Kwaliteit en veiligheid**

### **ARTIKEL 18 – Begeleiding**

1. De aanbieder levert begeleiding met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval aanbieders en deelnemers in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. De aanbieder zorgt ervoor dat alle begeleiders die binnen de organisatie van de aanbieder of in opdracht van de aanbieder begeleiding bieden aan de deelnemer, bekwaam zijn; De aanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de deelnemer in het PAP.
3. De aanbieder zorgt voor continuïteit van de begeleiding.
4. De aanbieder past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de deelnemer of anderen dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt de aanbieder vast:
  - a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
  - b. welke maatregelen zijn genomen;
  - c. welke alternatieven zijn overwogen;
  - d. welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de deelnemer.

### **ARTIKEL 19 - Veiligheid**

1. De aanbieder zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt voor mensen met een beperking.
2. De aanbieder treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de begeleiding en het verblijf van deelnemers. De aanbieder zorgt ervoor dat deelnemers op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven.
3. De aanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
4. De aanbieder zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
5. De aanbieder heeft een vluchtschema en geeft begeleiders en deelnemers duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

### **ARTIKEL 20 - Afstemming (één deelnemer - meer begeleiders)**

#### **A. Binnen de organisatie van de aanbieder**

1. Als een deelnemer te maken heeft met twee of meer begeleiders die binnen de organisatie van de aanbieder of in opdracht van de aanbieder werken, zorgt de aanbieder dat alle betrokken begeleiders:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de deelnemer;
  - b. de deelnemer tijdig doorverwijzen naar een andere begeleider voor zover de begeleiding buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde begeleider valt, of op verzoek van de deelnemer;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de deelnemer;
  - d. bij overdracht van de deelnemer aan een andere begeleider, alle relevante gegevens doorgeven en de deelnemer daarover informeren.
2. De aanbieder zorgt ervoor dat voor de deelnemer te allen tijde duidelijk is:
  - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
  - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de deelnemer, diens vertegenwoordiger en familieleden.

#### **B. Binnen en buiten de organisatie van de aanbieder**

3. Als een deelnemer te maken heeft met twee of meer begeleiders waarvan tenminste één

niet binnen de organisatie van de aanbieder of in opdracht van de aanbieder werkt, zorgt de aanbieder ervoor dat:

- a. de taken en verantwoordelijkheden rond de begeleiding aan de deelnemer tussen de betrokken begeleiders zijn verdeeld;
- b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken begeleiders met toestemming van de deelnemer plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de deelnemer worden meegenomen.

#### **ARTIKEL 21 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de aanbieder de betreffende deelnemer over:

- a. de aard en de oorzaak van het incident;
- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de deelnemer, bespreekt de aanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de deelnemer en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De aanbieder wijst de deelnemer hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de aanbieder.

3. De aanbieder verleent adequate begeleiding teneinde de gevolgen van het incident voor de deelnemer te beperken. In geval van spoedeisende begeleiding betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

#### **ARTIKEL 22 - begeleiding voor persoonlijke eigendommen**

1. De aanbieder treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de deelnemer te voorkomen. De aanbieder informeert de deelnemer over deze maatregelen.

2. De aanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de begeleiding voor de deelnemer, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

#### **7. begeleiding op afstand**

##### **ARTIKEL 23 – begeleiding op afstand**

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de aanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de aanbieder, na toestemming van de deelnemer begeleiding op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het PAP.

2. De aanbieder spreekt met de deelnemer af hoe de voor de begeleiding relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het PAP.

3. De aanbieder informeert de deelnemer vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde begeleiding op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.

4. De aanbieder zorgt dat de deelnemer goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.

5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van begeleiding op afstand.

#### **8. Verblijf**

##### **ARTIKEL 24 - Gebruik kamer**

1. De deelnemer mag zonder schriftelijke toestemming van de aanbieder de kamer niet in gebruik geven aan derden.

2. De deelnemer mag zonder toestemming van de aanbieder geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer. De aanbieder zal toestemming alleen weigeren als hij door de veranderingen geen begeleiding meer kan verlenen aan de deelnemer of aan een volgende bewoner.

3. begeleiders, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de aanbieder en vrijwilligers van de aanbieder hebben geen toegang tot de kamer zonder toestemming van de deelnemer, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of de gezondheid van de deelnemer.

##### **ARTIKEL 25 - Onderhoud kamer**

1. De aanbieder zorgt ervoor dat hij de kamer goed onderhoudt. Dit geldt ook voor de inventaris die eigendom is van de aanbieder.

2. Als de aanbieder, ook na schriftelijk hiertoe door de deelnemer te zijn gemaand, niet voldoet aan de verplichting tot onderhoud, kan de deelnemer dit door een ander laten uitvoeren en de gemaakte kosten in rekening brengen bij de aanbieder.

3. De deelnemer werkt mee aan het onderhoud van zijn kamer. De aanbieder houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de deelnemer.

4. Als de deelnemer opzettelijk schade heeft toegebracht aan de locatie of aan de inventaris die eigendom is van de aanbieder, vergoedt de deelnemer de schade.

#### **ARTIKEL 26 - Bezoek**

1. De deelnemer mag alleen na overleg en met toestemming van de leiding bezoek ontvangen wanneer hij dat wil, mits ook het bezoek zich houdt aan het bepaalde in artikel 28, vierde en zesde lid.

2. De aanbieder zorgt ervoor dat hierbij de persoonlijke levenssfeer van de deelnemer en de bezoeker wordt gewaarborgd.

#### **ARTIKEL 27 - Verhuizing binnen of buiten de locatie**

1. Bij een voornemen van de aanbieder tot overplaatsing van de deelnemer neemt de aanbieder grote zorgvuldigheid in acht. De aanbieder informeert de deelnemer tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure. De kosten van de overplaatsing zijn voor rekening van de aanbieder.

2. Als de deelnemer zelf te kennen geeft binnen één locatie overgeplaatst te willen worden, werkt de aanbieder daar naar vermogen aan mee. De kosten van de overplaatsing zijn in dat geval voor rekening van de deelnemer.

### **9. Verplichtingen van de deelnemer**

#### **ARTIKEL 28 - Verplichtingen van de deelnemer**

1. Elke deelnemer legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de aanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

2. Bij de intake geeft de deelnemer de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de deelnemer schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de deelnemer niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.

3. De deelnemer geeft de aanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.

4. De deelnemer onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere deelnemers, bezoekers, begeleiders, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de aanbieder en vrijwilligers.

5. De deelnemer werkt mee aan instructies en maatregelen van de aanbieder gericht op de (brand)veiligheid.

6. De deelnemer houdt zich aan de huisregels.

7. De deelnemer verleent alle noodzakelijke medewerking om de aanbieder in staat te stellen de begeleiding te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

8. De deelnemer moet begeleiders en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de aanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het PAP of in het kader van veiligheid.

9. Zodra de deelnemer begeleiding ontvangt van een andere aanbieder, informeert hij de aanbieder daarover.

10. De deelnemer moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

### **Betaling**

#### **ARTIKEL 29 - Betaling**

1. De deelnemer is de aanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen begeleiding en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar

worden betaald.

2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van begeleiding en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt de aanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de deelnemer. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid

3 onder 3e brengt de aanbieder geen kosten in rekening als de deelnemer er geen gebruik van heeft gemaakt, als de deelnemer zich 1 maand van tevoren heeft afgemeld. Als een client binnen deze termijn afmeldt, wordt een maandbedrag in rekening gebracht. Als er reiskosten zijn gemaakt om de client op te halen, worden deze in rekening gebracht, ook als de client op het laatste moment besluit geen gebruik te maken van de voorgestelde en afgesproken diensten.

3. De aanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de deelnemer de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de aanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incasso kosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

## **11. Vervolgindicatie**

### **ARTIKEL 30 - Procedure aanvragen vervolgindicatie**

1. Uiterlijk 3 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de aanbieder een gesprek met de deelnemer met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. A

2. Tijdens dit gesprek

a. legt de aanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de deelnemer tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;

b. legt de aanbieder de deelnemer de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de aanbieder te laten doen en wijst hij de deelnemer op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;

c. geeft de aanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten begeleiding kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de deelnemer. De aanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de deelnemer.

3. Als de deelnemer zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert de aanbieder de deelnemer uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de deelnemer de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is de aanbieder niet verplicht tot herinnering van de deelnemer aan de termijnen. In dat geval moet de deelnemer uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De deelnemer verstrekt de aanbieder een kopie van de aanvraag.

4. Als de deelnemer de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de aanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de deelnemer. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

5. Als de aanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de deelnemer ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. De aanbieder verstrekt een kopie van de aanvraag aan de deelnemer.

6. Als de aanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de deelnemer daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van de aanbieder.

### **ARTIKEL 31 - Tussentijdse vervolgindicatie**

1. Als de aanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de aanbieder een gesprek met de deelnemer met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgindicatie. Het bepaalde in artikel 30 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.

2. De aanbieder stelt de deelnemer uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee

weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

## **ARTIKEL 32 - Spoedzorg**

### **I De aanbieder kan de spoedbegeleiding zelf leveren**

1. Als de zorgbehoefte van de deelnemer plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere begeleiding nodig is, meldt de aanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de aanbieder verwacht dat de deelnemer de zwaardere of andere begeleiding langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindecatie. In een gesprek met de deelnemer geeft de aanbieder een toelichting op de spoedprocedure.

### **II De aanbieder kan de spoedbegeleiding niet zelf leveren**

1. Als de zorgbehoefte van de deelnemer plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere begeleiding nodig is en de aanbieder die begeleiding niet kan leveren, meldt de aanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de aanbieder verwacht dat de deelnemer de zwaardere of andere begeleiding langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindecatie.

2. Tegelijkertijd meldt de aanbieder dit aan het zorgkantoor met het verzoek de deelnemer met spoed te plaatsen bij een andere aanbieder.

## **12. Beëindiging van de overeenkomst**

### **ARTIKEL 33 - Beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de deelnemer;
- b. bij wederzijds goedvinden;
- c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de deelnemer of de aanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 36;
- d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. ingeval van ontbinding door de rechter.

### **ARTIKEL 34 - Overlijden**

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de deelnemer tevens opdracht aan de aanbieder voor het (doen) verrichten van de in de organisatie van de aanbieder noodzakelijke laatste begeleiding bij overlijden binnen de organisatie van de aanbieder, voor zover de nabestaanden van de deelnemer niet binnen drie uur na overlijden een andere voorziening treffen.

2. De deelnemer heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van de in de aanbieder noodzakelijke laatste begeleiding wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen drie uur na overlijden van de deelnemer een andere voorziening worden getroffen.

3. Als de noodzakelijke laatste begeleiding door de aanbieder is verricht zijn de nabestaanden vrij om eventueel wenselijke laatste begeleiding door de aanbieder of door een uitvaartverzorger naar keuze te laten doen. De aanbieder kan de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen aan de nabestaanden of, indien van toepassing, aan de uitvaartverzekeraar.

4. De aanbieder is gerechtigd om de kamer na het overlijden van de deelnemer te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de deelnemer zijn verwijderd binnen een door de aanbieder en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de aanbieder vrij hierover te beschikken. De aanbieder mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de deelnemer al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.

5. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan de aanbieder dit melden aan de notaris of aan de Domeinen Roerende zaken die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

### **ARTIKEL 35 - Opzegging algemeen**

1. De deelnemer kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Het bepaalde in artikel 34 lid 4 is van overeenkomstige toepassing.
2. De aanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 36 bepaalde.

#### **ARTIKEL 36 - Opzegging door de aanbieder**

1. De aanbieder kan de overeenkomst opzeggen:
  - a. bij incidenten veroorzaakt door het gedrag van de deelnemer, waardoor de veiligheid van de deelnemer zelf, mede deelnemers en begeleiders niet meer gegarandeerd kan worden; De aanbieder spant zich in om voor de deelnemer een passend alternatief te vinden.
  2. als de begeleiding niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de aanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de aanbieder heeft al bij de intake aan de deelnemer duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;

#### **1 Wet toelating zorginstellingen**

- 3e. de aanbieder heeft de deelnemer gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
- f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - 1e. de aanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de deelnemer besproken;
  - 2e. de aanbieder heeft de deelnemer een passend alternatief aangeboden;
  - 3e. de aanbieder heeft de deelnemer gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
  - 4e. de aanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
- g. als de deelnemer verblijft op een plaats toegelaten voor behandeling en wordt opgenomen in een ziekenhuis gedurende meer dan 14 dagen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - 1e. op de dag van ontslag uit het ziekenhuis sluit de aanbieder met de deelnemer een nieuwe overeenkomst onder toepassing van deze algemene voorwaarden, voor dezelfde kamer als waar de deelnemer gebruik van maakte, voordat hij werd opgenomen in het ziekenhuis, tenzij deze kamer om dringende redenen aan een andere deelnemer beschikbaar is gesteld. In dat geval zorgt de aanbieder voor een passend alternatief en stelt de eerstvolgende vrijkomende kamer van vergelijkbaar niveau ter beschikking aan de deelnemer;
  - 2e. bij het toewijzen van een nieuwe woonvoorziening komt de aanbieder zoveel mogelijk tegemoet aan de voorkeuren van de deelnemer.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de deelnemer begeleiding ontvangt van de nieuwe aanbieder.
3. In de situatie genoemd in lid 1 onder a tot en met e is de aanbieder gerechtigd om de kamer na het vertrek van de deelnemer te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door of namens de deelnemer zijn verwijderd binnen een door de aanbieder en de deelnemer afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de aanbieder vrij hierover te beschikken. De aanbieder mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de deelnemer al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.
4. In de situatie genoemd in lid 1 onder g eindigt de overeenkomst op de 15e dag van ziekenhuisopname en komt de nieuwe overeenkomst tot stand op de dag van ontslag uit het ziekenhuis.

#### **ARTIKEL 37 - Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 33 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de deelnemer en een hiertoe bevoegde, door de aanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nabegeleiding noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/begeleider door de aanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
  - informatie over afspraken die de aanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.
- Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

### **13. Klachten en geschillen**

#### **ARTIKEL 38 - Klachtenregeling**

1. De aanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de aanbieder nadat de deelnemer de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de aanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

#### **ARTIKEL 39 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de deelnemer enerzijds en de aanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de deelnemer als door de aanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorginstellingen Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de deelnemer zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 38 bij de aanbieder heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 38 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de deelnemer een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de aanbieder aan deze keuze gebonden. Als de aanbieder een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de deelnemer vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De aanbieder dient daarbij aan te kondigen, dat als de deelnemer daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van vornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

### **14. Overige**

#### **ARTIKEL 40 - Wijziging**

Deze Leveringsvoorwaarden kunnen worden gewijzigd door Stichting Liberta Care

Voor een toelichting op de artikelen zie:

de voorwaarden van ActiZ en BTN. Deze zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de LOC Zeggenschap in begeleiding in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad

Stichting Liberta Care  
Luxemburglaan 659  
1966 MN Heemskerk

Zij voert haar diensten met name uit  
Lesne 17  
407 56 Jiretin pod Jedlovou  
Tsjechië

Opgesteld in 2010  
door Mieke Elzenga,  
directeur Stichting Liberta Care

Deze Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de voorwaarden van ActiZ en BTN.  
Deze zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten  
Consumenten Federatie (NPCF) en de LOC Zeggenschap in begeleiding in het kader van de  
Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in  
werking per 1 januari 2011. De CZ stelt het op prijs, indien zulks bij een citaat uit deze  
Algemene Voorwaarden wordt vermeld.  
Opgesteld in April 2010.

Het betreft geen letterlijke overname van teksten.  
Stichting Liberta Care biedt leer-werk trajecten met begeleiding en vakanties met begeleiding  
voor mensen met een beperking.