

## Algemene voorwaarden

In dit document is opgenomen welke voorwaarden gelden ten aanzien van onze zorgverlening. Dit document bevat algemene voorwaarden over de volgende onderwerpen:

1. Indicatie
2. Zorgplan
3. Het zorgdossier en persoonsgegevens
4. Betalen
5. Uitvoering van de zorgverlening
6. Klachten en geschillen
7. Aansprakelijkheid
8. Einde van de overeenkomst

### **1. Indicatie**

#### Wat is een indicatie?

Zonder indicatie kunnen wij geen passende zorg leveren. De bevoegde (kinder)verpleegkundige stelt een indicatie. Daarbij gebruikt de (kinder)verpleegkundige het normenkader van de beroepsvereniging V&VN (Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland).

#### Hoe komt de (kinder)verpleegkundige aan de benodigde informatie?

U geeft met ondertekening van deze overeenkomst de (kinder)verpleegkundige van Villa ExpertCare uitdrukkelijk toestemming om de informatie te verzamelen en te ordenen die nodig is voor de indicatie.

U geeft de (kinder)verpleegkundige uitdrukkelijk toestemming daartoe contact op te nemen met het ziekenhuis, de behandelend medisch specialist, de huisarts, de zorgverzekeraar, het regionale zorgkantoor en de gemeente, waar u woonachtig bent.

#### Welke informatie moet u ons hierover verstrekken?

U vertelt ons voorafgaand aan de indicatie of u zorg of voorzieningen ontvangt op grond van één van de volgende wetten of daarvoor een aanvraag heeft ingediend:

- Wet langdurige zorg
- Jeugdwet
- Wet maatschappelijke ondersteuning.

Als u na ondertekening van de overeenkomst een aanvraag indient op basis van één van deze wetten, informeert u ons meteen. U geeft ons een afschrift van de aanvraag en van het besluit op die aanvraag van het CIZ of de gemeente. Mogelijk heeft het voornoemde besluit namelijk invloed op de eerder onder de overeenkomst afgegeven indicatie. Wij moeten dat controleren.

### **2. Zorgplan**

#### Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u en waar mogelijk uw kind wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening

en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij de wensen en mogelijkheden van uw kind en van u. Wij voeren de zorg in beginsel uit volgens de afspraken in het zorgplan.

Het zorgplan wordt ook wel zorgleefplan, persoonlijk ontwikkelingsplan of individueel plan genoemd.

#### Hoe verandert de betrokkenheid van uw kind met de leeftijd?

Op grond van de wet heeft uw kind als het ouder wordt meer inspraak bij de vaststelling van het zorgplan, tenzij uw kind daar niet toe in staat is (niet wilsbekwaam). Vanaf het twaalfde levensjaar mag het kind meebeslissen over behandelingen die deel uitmaken van het zorgplan, vanaf het zestiende levensjaar mag het kind zelfstandig beslissen over behandelingen. Door in te stemmen met het zorgplan geven u en uw kind toestemming voor de uitvoering van de behandelingen die deel uitmaken van het zorgplan.

#### Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u (en uw kind) te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

#### Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

De zorgplanbespreking vindt periodiek plaats. Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn.

Het zorgplan wordt in ieder geval eenmaal per zes maanden door de zorgcoördinator en ouders/voogden (samen met het kind ingeval deze de leeftijd van twaalf jaar heeft bereikt), geëvalueerd en kan zo nodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming (samen met het kind ingeval dit de leeftijd van twaalf jaar heeft bereikt). Het zorgplan wordt tevens geëvalueerd op elk moment dat dit door u of ons wenselijk wordt geacht.

Tijdens de evaluatie wordt door de zorgcoördinatoren tevens geïnventariseerd of verlenging van de verblijfsduur van het kind bij ons is gewenst. De ouders/voogden worden gevraagd schriftelijk deel te nemen aan de evaluatie. Zo nodig kan ook de behandelend (kinder)arts bij de evaluatie betrokken worden.

#### Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek. Als het voor u onmogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent en uw kind meegaat op vakantie of een dag niet aanwezig kan zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij gederfde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was uw kind op tijd af te melden. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten.

### **3. Het zorgdossier en persoonsgegevens**

#### Wat is een zorgdossier?

In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier. De wet verplicht ons een zorgdossier bij te houden en om de gegevens in beginsel twintig jaar te bewaren.

#### Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd noodzakelijk is of de zorgverzekeraar uw dossier wenst in te zien in het kader van een materieel controleonderzoek. Anderen zijn niet zorgverleners die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft).

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Wij houden ons aan de wet- en regelgeving ten aanzien van uw dossier en de omgang met uw persoonsgegevens, zoals de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de AVG. Ons privacy-statement staat op onze website: <https://expertcare.nl/privacystatement-expertcare-algemeen/>

#### Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen. Tenzij sprake is van een wettelijke uitzondering.

#### Kunt u het dossier wijzigen?

Zolang uw kind bij ons in zorg is kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze feitelijk niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. Wij bespreken een verzoek met u en geven aan of en hoe het uitgevoerd kan worden.

#### Kunt u het dossier laten vernietigen?

Als uw kind uit zorg is kunt u vragen om vernietiging van het zorgdossier. Tenzij sprake is van een wettelijke uitzondering.

## **4. Betalen**

#### Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg of Jeugdwet rechtstreeks door de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente aan ons wordt betaald. Dit kan ook komen omdat u deze overeenkomst niet heeft ondertekend.

Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt of u een eigen bijdrage dient te betalen op grond van de Wet langdurige zorg. In dat geval dient u een bedrag te betalen aan de zorgverzekeraar of het zorgkantoor.

Indien u voor uw kind aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder de toegekende WLZ, Jeugd- WMO- of ZVW-zorg valt, dient u deze zorgverlening zelf te betalen.

#### Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico. Hetzelfde geldt voor het zorgkantoor voor de eigen bijdrage onder de Wet langdurige zorg.

#### Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen via automatische incasso of acceptgiro.

#### Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtigde incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

#### Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.

### **5. Uitvoering van de zorgverlening**

#### Wat u van ons kunt verwachten?

Wij leveren goede zorg met inachtneming van de normen die gelden binnen de (kinder)verpleegkundige zorg op grond van de wet en de professionele standaarden.

Soms kan er een reden zijn om voor goede zorg af te wijken van de professionele standaard. Dat moeten wij dan goed motiveren en opschrijven in het zorgplan.

#### Welke zorgverleners zetten wij voor de zorg in?

Wij zorgen dat alle zorgverleners die de zorg leveren, hiertoe bevoegd en bekwaam zijn en handelen overeenkomstig de voor hen geldende professionele standaarden.

Wij bepalen zelf wie wij voor de levering van zorg inzetten. Dat kan zijn: eigen personeel, ingeleend personeel, oproepkrachten of zelfstandigen.

Wij zijn een erkend leerbedrijf voor verpleegkundige vervolg- en beroepsopleidingen in de zorg, zoals (kinder)verpleegkundigen, die praktijken moeten maken om aan de praktischeisen i.v.m. hun opleiding te voldoen. U gaat ermee akkoord dat ook een (kinder)verpleegkundige in opleiding de zorg aan uw kind kan verlenen.

Uw kind blijft tijdens de duur van deze overeenkomst tevens onder behandeling van de behandelend (kinder)artsen van het kind.

#### Wat spreken wij af over ouderparticipatie?

U kunt als wettelijk vertegenwoordiger(s) participeren in de zorg, voor zover dit de zorgverlening door ons niet belemmert en voor zover dit thuis ook gebeurt. In geval van participatie bent u zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in dat verband uitgevoerde handelingen. De afspraken over participatie worden vastgelegd in het zorgplan van het kind.

#### Hoe helpt u ons de zorg te leveren?

U houdt zich aan deze overeenkomst. U stelt ons in staat om de zorg te leveren zoals afgesproken in het zorgplan en zoals dit moet volgens regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

#### Welke gedragsregels gelden?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van uw medecliënten, onze medewerkers en vrijwilligers of voor Villa Expertcare als organisatie.

#### Wat spreken wij af over (beeld)opnamen?

U maakt zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van onze medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

## **6. Klachten en geschillen**

### Klachten

#### Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website of in een folder. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

#### Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u daarna een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie op de wijze zoals hieronder is beschreven

## Geschillen

### Welke procedure geldt er bij een geschil?

U kunt een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Extramurale Zorg. Dit is een door de Minister erkende geschillencommissie. Voor het reglement en de werkwijze zie <https://geschillencommissie-eza.nl/>.

### Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum van de gebeurtenis, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

### Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

### Wat betekent een uitspraak van de Geschillencommissie?

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. Dit betekent dat u en wij zich daaraan moeten houden. Alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

### Moet u een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie?

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als u voor de geschilleninstantie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.

## **7. Aansprakelijkheid**

Als wij toerekenbaar tekortschieten bij de zorglevering en u lijdt daardoor schade, zijn wij daarvoor aansprakelijk. Dat betekent dat wij uw schade vergoeden. Daarbij geldt het volgende:

- Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte- of gevolgschade als gevolg van het handelen van onze zorgverleners.
- Eventuele aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat door onze verzekering wordt uitbetaald.
- Als toepassing van de vorige zin naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, is de schade beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid in één jaar.

Schade waarvoor wij aansprakelijk kunnen worden gehouden, moet u zo snel mogelijk schriftelijk aan ons melden. Dat moet in elk geval binnen 14 dagen na het ontstaan van de schade gebeuren. Wij nemen in dat geval contact op met onze verzekeraar en informeren u over de voortgang.

## 8. Einde van de overeenkomst

### Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als de looptijd in artikel 3 voorbij is;
- als u en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder: Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder: Kunt u de overeenkomst opzeggen?;
- als de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- zodra de geldige indicatie afloopt;
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- bij het overlijden van uw kind.

### Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- u een indicatie heeft ontvangen op basis van de Wet langdurige zorg, Jeugdwet of Wet maatschappelijke ondersteuning en wij de hulpverlening op basis van die indicatie niet kunnen continueren.
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

### Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder: Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

- U krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier.
- Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het de Zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

### Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen per e-mail of brief.