

## ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING (versie mei 2022)

Opmerking vooraf: Pluryn hanteert geen schriftelijk ondertekende overeenkomst meer. Deze voorwaarden (in het bijzonder artikel 6) zijn echter nog niet aangepast op deze werkwijze. (november 2024)

### 1 Begripsbepalingen

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

- 1.1 Cliënt: degene op wie de zorg- en dienstverlening door Pluryn betrekking heeft.
- 1.2 De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en Cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Pluryn zich jegens Cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten in het kader van Zorg in Natura (ZIN), een Persoonsgebonden Budget (PGB) of eigen bekostiging.
- 1.3 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op Cliënt.
- 1.4 Geneeskundige behandelingsovereenkomst (zie ook 1.14): een overeenkomst waarbij Pluryn zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op Cliënt .
- 1.5 Indicatiebesluit: een besluit (indicatie, beschikking of beslissing, verwijzing) van een daartoe bevoegd orgaan, waarin is vastgelegd of Cliënt in aanmerking komt voor een of meer zorganspraken die in de Wlz of de ZvW, dan wel in verordeningen Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO 2015) of Jeugdwet omschreven staan, welke zorg of voorziening het in dat geval betreft inclusief de omvang en de duur daarvan.
- 1.6 Individueel plan. Ook wel genoemd: hulpverlenings- ; zorg-, behandel- of ondersteuningsplan. Dit betreft een groeidocument met inhoudelijke afspraken dat in goed overleg met Cliënt wordt opgesteld. Het Individueel Plan beschrijft de kwaliteit van zorg en het doel van de zorg- en dienstverlening. Het plan bevat (indien van toepassing) afspraken over wonen en/of werken, dagbesteding, onderwijs, behandeling, vrije tijdsbesteding. Eventueel worden vrijheidsbeperkende maatregelen in het kader van de Wet zorg en dwang en de Jeugdwet in het plan opgenomen.
- 1.7 Jeugdwet: de Jeugdwet
- 1.8 Persoonlijk gemachtigde: degene die door een daartoe bekwame c.q. bevoegde Cliënt op een moment dat deze nog in staat is om een dergelijke beslissing te maken, schriftelijk gemachtigd is om hem te vertegenwoordigen op momenten dat hij wilsonbekwaam is.
- 1.9 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan Cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee Cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.10 Pluryn: Stichting Pluryn, de zorgorganisatie die optreedt als zorgaanbieder in de zin van de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet, als jeugdhulpaanbieder in de zin van de Jeugdwet en als aanbieder in de zin van de Wmo 2015, en die ook als zodanig is toegelaten, en die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking.
- 1.11 Vertegenwoordiger: een in lid 1.12 genoemde vertegenwoordiger.
- 1.12 Wettelijk vertegenwoordiger: de door de rechter of wet aangewezen persoon die een handelingsonbekwame of handelingsonbevoegde Cliënt vertegenwoordigt, *voor minderjarigen (18-)* zijnde de ouders of voogd. Van 0-12 jaar, van 12-16 jaar en van 16-18 jaar gelden er voor de Wgbo voor ouders en kind aparte rechten en plichten in het kader van een geneeskundige behandeling.  
Indien de cliënt *meerderjarig (18 jaar en ouder) is en wilsonbekwaam*: de curator, mentor of bewindvoerder van een meerderjarige. Verder: de echtgenoot/partner, of als deze niet wenst of in staat is om op te treden, de ouder, het kind, de broer, zus grootouder of kleinkind die als vertegenwoordiger optreedt wanneer een door de rechter benoemde vertegenwoordiger of persoonlijk gemachtigde ontbreekt.
- 1.13 Wgbo: de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst, Wgbo, (Boek 7, titel 7,

afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

- 1.14 Wlz: Wet langdurige zorg.
- 1.15 Wmo 2015: Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.
- 1.16 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Pluryn volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorg die bekostigd wordt op basis van een overeenkomst tussen Pluryn en gemeente/zorgkantoor/zorgverzekeraar.
- 1.17 Zorg(verlening): als bedoeld in de zorgverzekeringwet en Wlz, jeugdhulp als bedoeld in de Jeugdwet, en een maatwerkvoorziening als bedoeld in de Wmo 2015 (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg, jeugdhulp en/of maatschappelijke ondersteuning van Cliënt.
- 1.18 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit (zie 1.5) van Cliënt.
- 1.19 Zvw: Zorgverzekeringwet.

## **2 Aard en omvang van de zorg- en dienstverlening**

De aard en omvang van de zorg en dienstverlening door Pluryn wordt bepaald door:

- a. het indicatiebesluit dat aan die zorg en dienstverlening ten grondslag ligt. Dit kan zijn:
  - 1) een zorgindicatiebesluit van het CIZ op grond van de WLZ in combinatie met een besluit van het Zorgkantoor inhoudende de leveringsvorm;
  - 2) een besluit van het College tot een jeugdhulpvoorziening zoals bedoeld in de Jeugdwet;
  - 3) een besluit van een gecertificeerde instelling voor zover het gaat om de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering;
  - 4) een verwijzing door huisarts, medisch specialist of jeugdarts naar jeugdhulp;
  - 5) een besluit van het College tot een maatwerkvoorziening zoals bedoeld in de WMO 2015;
  - 6) een verwijzing van een (wijk)verpleegkundige voor verpleging en verzorging thuis, zoals bedoeld in het Besluit zorgverzekering.
- b. een (civielrechtelijk) overeenkomst tot zorg en/of dienstverlening tussen Cliënt en Pluryn, voor zover de beslissing zoals bedoeld onder a daartoe de ruimte geeft.

## **3 Geldig indicatiebesluit**

- 3.1 Cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 3.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Pluryn naar haar oordeel niet langer verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt Cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Pluryn binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het daartoe bevoegd orgaan.
- 3.3 Op grond van het nieuwe indicatiebesluit zal ingevolge artikelen 6 en 8 van deze algemene voorwaarden worden bepaald of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt gewijzigd of opgezegd en opnieuw wordt aangegaan, voor zover zorgaanbieder mogelijkheden heeft de benodigde zorg en diensten te kunnen bieden.

## **4 Wils(on)bekwaamheid en vertegenwoordiging**

- 4.1 Indien Cliënt zestien jaar of ouder is, neemt hij alle hem betreffende beslissingen over de zorg- en dienstverlening.
- 4.2 Indien Cliënt tussen twaalf en zestien jaar is, worden alle beslissingen betreffende de zorg- en dienstverlening genomen door cliënt en zijn ouders met gezag (of de voogd), tenzij de wet anders bepaalt.
- 4.3 Indien Cliënt jonger is dan twaalf jaar, worden alle beslissingen betreffende de zorg- en dienstverlening genomen door zijn ouders met gezag (of de voogd), tenzij de wet anders bepaalt.

- 4.4 Voor zover op basis van een overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bevoegdheden worden toegekend aan een vertegenwoordiger heeft hij die bevoegdheden slechts indien Cliënt op grond van de wet niet (zelfstandig) bevoegd of bekwaam is, dan wel voor zover een verantwoordelijk zorgverlener overeenkomstig de wettelijke procedures heeft vastgesteld dat Cliënt niet in staat is tot een redelijke belangenafweging ter zake.
- 4.5 De vertegenwoordiger tekent alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, indien een cliënt niet bekwaam of bevoegd is voor het tekenen van deze overeenkomst, dan wel niet in staat is tot een redelijke belangenafweging ter zake.
- 4.6 Cliënt heeft, wanneer vertegenwoordiging noodzakelijk is, altijd één vertegenwoordiger, tenzij door de wet, Cliënt of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn, of indien de familie van Cliënt duidelijk kan maken dat meerdere vertegenwoordigers gewenst zijn en aannemelijk maakt dat dit voor Pluryn ook werkbaar is. In de overige gevallen wijst de familie, indien op grond van de wet meerdere personen bevoegd zouden zijn om Cliënt te vertegenwoordigen, uit hun midden een persoon aan die als vertegenwoordiger optreedt.
- 4.7 Indien, buiten de gevallen waarin door de wet, Cliënt of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn, meerdere personen als vertegenwoordiger optreden terwijl dit in de praktijk niet werkbaar is, behoudt Pluryn zich het recht voor dit aan de familie kenbaar te maken. In dat geval wijst de familie alsnog één vertegenwoordiger aan. Indien de familie over het aanwijzen van een vertegenwoordiger geen overeenstemming kan bereiken, verzoekt zij de rechter om een mentor, bewindvoerder of curator aan te stellen.
- 4.8 Indien Cliënt geen naaste familie heeft om als vertegenwoordiger op te treden terwijl vertegenwoordiging (structureel) noodzakelijk is, of de familie na uitdrukkelijke verzoeken daartoe geen (bekwame) vertegenwoordiger heeft aangewezen dan wel de rechter om aanwijzing van een vertegenwoordiger heeft verzocht, verzoekt Pluryn de rechter om een mentor, bewindvoerder of curator aan te wijzen.

## **5 Individueel plan**

- 5.1 De zorg wordt uitsluitend verleend op basis van een Individueel Plan, tenzij nog geen Individueel Plan is vastgesteld.
- 5.2 Voor deze algemene voorwaarden wordt onder Individueel Plan mede verstaan:
- een familiegroepsplan in de zin van artikel 4.1.2 Jeugdwet;
  - een hulpverleningsplan of plan van aanpak in de zin van artikel 4.1.3 Jeugdwet;
  - een plan betreffende een maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015;
  - een zorgplan in de zin van de Wet zorg en dwang
  - een zorgplan zoals bedoeld in de Wlz;
  - alle overige plannen in wetgeving die een zorgaanbieder behoort op te stellen in het kader van zorgverlening of daarmee vergelijkbare verrichtingen.
- 5.3 Het Individueel Plan wordt uiterlijk binnen zes weken vastgesteld, tenzij de wet een afwijkende termijn voorschrijft.
- 5.4 Pluryn organiseert voor of zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening een bespreking met Cliënt en in geval van handelingsonbekwaamheid, handelingsonbevoegdheid en/of wilsonbekwaamheid tevens met zijn vertegenwoordiger teneinde afspraken te maken over:
- het Individueel Plan;
  - de doelen die met betrekking tot de zorgverlening voor een bepaalde periode worden gesteld, en de wijze waarop Pluryn en cliënt of vertegenwoordiger de gestelde doelen trachten te bereiken;
  - de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie de cliënt of zijn vertegenwoordiger op die afstemming kan aanspreken;
  - de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de

- cliënt daarbij van Pluryn zal ontvangen;
- e. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder één en ander met cliënt of vertegenwoordiger zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.
- 5.5 Indien Cliënt of zijn vertegenwoordiger niet aan een bespreking van het Individueel Plan wenst deel te nemen, wordt het Individueel Plan opgesteld c.q. aangepast op zodanige wijze dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- 5.6 Indien van toepassing bevat het Individueel Plan afspraken over wonen, werken, dagbesteding, onderwijs, behandeling, en/of vrijetijdsbesteding.
- 5.7 Uitsluitend voor zover strikt noodzakelijk om ernstig nadeel voor een cliënt of voor anderen te voorkomen, dan wel in het kader van een machtiging gesloten jeugdhulp, en in overeenstemming met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit, een en ander conform de daarvoor geldende wettelijke voorschriften, kan een Individueel Plan vrijheidsbeperkingen bevatten.
- 5.8 Voorafgaand aan de bespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger aan Pluryn een Individueel Plan overhandigen waarin hij ingaat op de onderwerpen zoals bepaald in artikel 5.2 en 5.4. Pluryn stelt de cliënt of zijn vertegenwoordiger van deze mogelijkheid op de hoogte en stelt hem gedurende zeven dagen daaropvolgend in de gelegenheid het plan te overhandigen.
- 5.9 Pluryn betreft een Individueel Plan in de zorgverlening overeenkomstig en ten minste voor zover zij daartoe op grond van de toepasselijke wettelijke kaders gehouden is.
- 5.10 Het Individueel Plan komt in overleg met en met instemming van Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) tot stand.
- 5.11 Door instemming met het Individueel Plan geeft Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het Individueel Plan, waaronder de geneeskundige handelingen en voor handelingen van niet-ingrijpende aard op medische en sociale indicatie, tenzij Cliënt bij de uitvoering te kennen geeft deze handelingen (alsnog) niet te willen.
- 5.12 Voor ingrijpend medisch handelen of ander ingrijpend handelen dat geen onderdeel uitmaakt van het Individueel Plan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen. Achteraf wordt Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling. Indien zich tussentijds ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die ingrijpende, doch niet spoedeisende geneeskundige of andere therapeutische handelingen - welke geen deel uitmaken van het Individueel Plan - noodzakelijk maken, is voor het uitvoeren van zulke handelingen de toestemming van Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) vereist.
- 5.13 Cliënt en Pluryn komen overeen dat Cliënt te allen tijde, binnen algemeen geldende normen, bezoek kan ontvangen. Eventuele beperkingen aan het bezoek van Cliënt kunnen, op verzoek van Cliënt of zorgaanbieder, worden vastgelegd in het Individueel Plan na overleg tussen zorgaanbieder en cliënt.
- 5.14 Het Individueel Plan wordt tenminste eenmaal per twaalf maanden geëvalueerd of zoveel vaker als noodzakelijk voor een goede zorgverlening en conform wet- en regelgeving. Bijstelling geschiedt in onderling overleg. Eventuele bijstellingen van het Individueel Plan en de instemming van de Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) daarmee worden schriftelijk vastgelegd als bijlage van het Individueel Plan.

## **6 Overeenkomst**

- 6.1 De overeenkomst tot het verlenen van zorg en/of diensten aan Cliënt door zorgaanbieder wordt schriftelijk aangegaan en ondertekend door beide partijen. Cliënt verkrijgt het recht

- op zorg- en dienstverlening uitsluitend na het schriftelijk aangaan en ondertekenen van die overeenkomst.
- 6.2 Indien de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is aangevangen dan de datum waarop de overeenkomst door beide partijen is ondertekend, dan geldt de datum waarop de feitelijke zorg- en dienstverlening is begonnen met terugwerkende kracht als ingangsdatum van de overeenkomst. Deze datum wordt in de overeenkomst vastgelegd.
- 6.3 In de overeenkomst wordt vastgelegd welk zorgarrangement tussen partijen is overeengekomen.
- 6.4 In het Individueel Plan werken Pluryn en Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) het overeengekomen zorgarrangement nader uit.
- 6.5 Het overeengekomen zorgarrangement kan een deelarrangement betreffen in opdracht van een hoofdzorgaanbieder (hoofdaannemer) of andere opdrachtgever. Afspraken m.b.t. afbakening en doelstellingen van de opdracht, zoals geregeld in raam- en/of samenwerkingsovereenkomsten met zulke hoofdaannemers of andere opdrachtgevers zijn kaderend voor het af te sluiten zorgarrangement met Cliënt.
- 6.6 Voor zover de Wgbo vanwege de aard van de rechtsverhouding tussen Pluryn en Cliënt niet van toepassing is, verklaart Pluryn de inhoud van deze wet desalniettemin van overeenkomstige toepassing.
- 6.7 Indien in bepalingen van deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomsten uitdrukkelijk van de Wgbo wordt afgeweken prevaleren deze bepalingen, tenzij deze ten nadele zijn voor de Cliënt.
- 7 Toepasselijkheid en reikwijdte**
- 7.1 Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) heeft kennisgenomen van de inhoud van deze algemene voorwaarden en accepteert door ondertekening van de overeenkomst de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de overeenkomst met zorgaanbieder.
- 7.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle overeenkomsten die gesloten worden tussen zorgaanbieder en Cliënt, alsmede op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen Cliënt en zorgaanbieder, tenzij en voor zover partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 7.3 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Indien deze bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden. In geval van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden en de met Cliënt gesloten overeenkomst, prevaleert de overeenkomst.
- 7.4 Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of nietig worden verklaard, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden van toepassing. Cliënt en zorgaanbieder zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe afspraken te maken ter vervanging van de nietige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
- 8 Beëindiging en wijziging**
- 8.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
- het verstrijken van de looptijd van het indicatiebesluit;
  - het wijzigen of intrekken van het indicatiebesluit;
  - het overlijden van Cliënt;
  - een door Pluryn geconstateerd definitief vertrek van Cliënt uit de instelling van Pluryn;
  - opzegging;
  - ontbinding;
  - een rechterlijke machtiging, een besluit tot opname en verblijf of andere titel op grond waarvan Cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt dan wel de zorg- en

- dienstverlening wordt bepaald door een andere rechtsverhouding;
- h. de voltooiing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening.

- 8.2 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan door partijen in onderling overleg schriftelijk worden gewijzigd als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- Cliënt op grond van een rechterlijke machtiging, een besluit tot opname en verblijf of andere titel onvrijwillig wordt opgenomen in de instelling van Pluryn;
  - het indicatiebesluit wordt gewijzigd;
  - de omvang of zwaarte van de zorg en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst valt.

## **9 Opzegging**

- 9.1 Pluryn 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:
- Cliënt leeft zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet na, met dien verstande dat het Pluryn daardoor redelijkerwijs onmogelijk wordt gemaakt de overeenkomst uit te voeren.
  - Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - Cliënt, diens (wettelijk) vertegenwoordiger(s), of anderen die bij Cliënt betrokken zijn vertoont dan wel vertonen zodanig gedrag jegens medewerkers of cliënten van Pluryn, dat voortzetting van de overeenkomst door Pluryn redelijkerwijs niet meer van hem kan worden verlangd.
  - de omvang of de zwaarte van de zorg- en of dienstverlening ontwikkelt zich door een gewijzigde (zorg)vraag zodanig dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst en de mogelijkheden van Pluryn valt, waardoor geen afspraken over de wijziging van de overeenkomst kunnen worden gemaakt en/of geen verantwoorde zorg meer geboden kan worden.
- 9.2 De opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 9.3 Pluryn kan de overeenkomst in de gevallen genoemd in dit artikel opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand, met inachtneming van een termijn van twee maanden, tenzij dringende, aan Cliënt onverwijld mee te delen, redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen, of bijzondere omstandigheden tot een langere of kortere termijn nopen.
- 9.4 Pluryn ondersteunt Cliënt bij opzegging met het vinden van een alternatief. Indien een aanvaardbaar alternatief door Cliënt wordt geweigerd valt dit onder zijn eigen verantwoordelijkheid en kan hij de opzegging door zorgaanbieder niet op deze grond vernietigen.
- 9.5 Cliënt kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van artikel 9.2 van de algemene voorwaarden.

## **10 Zorg- en dienstverlening**

- 10.1 Pluryn biedt Cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap en handelt in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving

## **11 Informatieverstrekking**

- 11.1 Pluryn geeft aan Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) algemene informatie over de

- zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Pluryn geeft deze informatie schriftelijk als Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) daarom vraagt.
- 11.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van Cliënt, ook indien Cliënt wilsonbekwaam is. 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.
- 11.3 Pluryn geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. In een dergelijk geval verstrekt Pluryn de desbetreffende informatie aan de vertegenwoordiger van Cliënt, tenzij dit niet in overeenstemming zou zijn met het goed hulpverlenerschap. Voordat een zorgverlener van Pluryn overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige zorgverlener van Pluryn.
- 11.4 Als Cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Pluryn dit, behalve indien het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 11.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Pluryn daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 16, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Pluryn.
- 12 Dossiervorming, geheimhouding en privacy**
- 12.1 Pluryn richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor Cliënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van Cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 12.2 Het Individueel Plan maakt deel uit van het dossier.
- 12.3 Pluryn draagt zorg dat aan anderen dan Cliënt geen inlichtingen over Cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van Cliënt (of zijn vertegenwoordiger). Inlichtingen of een afschrift van het dossier of een deel daarvan worden alleen aan derden verstrekt indien de persoonlijke levenssfeer van anderen daardoor niet wordt geschaad.
- 12.4 Onder 'anderen dan Cliënt' zijn niet begrepen degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener of zorgverlener, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden.
- 12.5 In geval van wilsonbekwaamheid, handelingsonbekwaamheid of -onbevoegdheid van Cliënt kan aan de vertegenwoordiger van Cliënt zonder toestemming van Cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden. Indien zorgaanbieder echter door inlichtingen aan de vertegenwoordiger te verstrekken over of door de vertegenwoordiger inzage te geven in het dossier van Cliënt niet kan worden geacht de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen, laat hij dit achterwege.
- 12.6 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) toestemming voor het gebruik van gegevens door Pluryn met betrekking tot Cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering zoals interne audits en calamiteitenonderzoeken.
- 12.7 Pluryn bewaart het dossier gedurende twintig jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd, tenzij de wet tot een andere bewaartermijn noopt.
- 12.8 Gegevens met betrekking tot Cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Pluryn zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Pluryn de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van Cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan Cliënt terug.

- 12.9 Pluryn vernietigt het dossier, of gedeelten van het dossier, zonder onredelijke vertraging na een daartoe strekkend verzoek van Cliënt, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan Cliënt, waaronder begrepen Pluryn, of indien de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 12.10 Pluryn verstrekt Cliënt op diens verzoek inzage en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Binnen vier werken reageert Pluryn op het verzoek tot inzage en afschrift.
- 12.11 Persoonsgegevens van Cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Algemene verordening gegevensbescherming en andere daarop betrekking hebbende relevante wetgeving.
- 12.12 Pluryn dient Cliënt vooraf uitdrukkelijke toestemming te vragen met betrekking tot:
- wetenschappelijk onderzoek, de betrokken individuele Cliënt betreffend,
  - publicatie van foto-, film- en/of video-opnamen van cliënt
  - het maken van audiovisuele opnamen ten behoeve van observatie en/of onderzoek

### **13 Ruimtelijke privacy**

- 13.1 Pluryn draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan Cliënt, tenzij Cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen, uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 13.2 Onder 'anderen dan Cliënt' zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 13.3 Onder 'anderen dan Cliënt' zijn evenmin begrepen de vertegenwoordigers genoemd in artikel 4 wier toestemming is vereist voor het uitvoeren van (delen van) de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij (de medewerkers van) Pluryn daardoor niet de zorg van een goed hulpverlener kan bieden, zoals bedoeld in de daartoe relevante wetgeving (waaronder de Wgbo, de Jeugdwet en de Wet zorg en dwang ).

### **14 Verplichtingen van de cliënt bij de zorg- en dienstverlening**

- 14.1 Cliënt stelt Pluryn in staat om zijn taken naar behoren uit te voeren. Hij verleent zijn medewerking en verstrekt tijdig de gegevens die redelijkerwijs voor een goede zorg- en dienstverlening nodig zijn.
- 14.2 Cliënt deelt onverwijld feiten en omstandigheden, die voor de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn, mede aan Pluryn.
- 14.3 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de in lid 1 en 2 bedoelde gegevens en informatie.

### **15 Verhuizing**

- 15.1 Indien het belang van Cliënten/of Pluryn dat vereist is het Pluryn toegestaan Cliënt binnen dezelfde centrale vestiging of daartoe behorende nevenvestigingen van Pluryn te doen verhuizen. De Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) heeft recht op informatie met betrekking tot een dergelijke ophanden zijnde verhuizing. De mening van Cliënt omtrent bedoelde verhuizing zal in de besluitvorming dienaangaande worden betrokken. Het streven daarbij is gericht op instemming van Cliënt op basis van gegeven informatie.
- 15.2 Verhuizing/overplaatsing van Cliënt naar een andere centrale vestiging van Pluryn of naar één van de bij die centrale vestiging behorende nevenvestigingen is slechts mogelijk met toestemming van Cliënt (of zijn vertegenwoordiger), nadat deze tijdig over dit voornemen is geïnformeerd en geconsulteerd.
- 15.3 In het geval de door zorgaanbieder in het kader van het zorgarrangement aan Cliënt in gebruik gegeven woonruimte, bij afwezigheid van cliënt, tijdelijk aan een andere voor zorg



geïndiceerde Cliënt in gebruik zou worden gegeven, zal zorgaanbieder daarover tijdig met Cliënt praktisch overleg voeren.

## **16 Klachten**

- 16.1 Pluryn heeft op basis van de daarvoor geldende wet- en regelgeving een klachtenregeling vastgesteld.
- 16.2 De klachtenregeling ligt ter inzage bij Pluryn en wordt op verzoek van Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) toegestuurd. De klachtenregeling is tevens in te zien op de website van Pluryn.

## **17 Aansprakelijkheid Pluryn**

- 17.1 Pluryn is jegens Cliënt aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van overeenkomsten van Pluryn, tenzij deze schade niet voor haar rekening of risico komt.
- 17.2 Cliënt is gehouden Pluryn in de gelegenheid te stellen een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door Pluryn binnen een redelijke termijn voor rekening van Pluryn te herstellen.
- 17.3 De aansprakelijkheid van Pluryn is beperkt tot het bedrag dat terzake een door Pluryn gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt.
- 17.4 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. 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.
- 17.5 Het bepaalde in artikel 17.3 is mede van toepassing op de door Pluryn ingeschakelde derden.
- 17.6 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel (17.3 en/of 17.4) gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Pluryn.
- 17.7 Voorgaande leden hebben geen betrekking op eventuele aansprakelijkheid van zorgaanbieder uit hoofde van boek 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).

## **18 Aansprakelijkheid voor schade door Cliënt**

- 18.1 Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt en die op grond van de wet voor zijn rekening en risico komt.
- 18.2 Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) is verplicht een (wettelijke) aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten.

## **19 Declaratie bij Aanvullende zorg- en dienstverlening en PGB**

- 19.1 Indien Cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen waarop Cliënt op grond van het indicatiebesluit geen aanspraak heeft, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Pluryn uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst dienaangaande met Cliënt.
- 19.2 Bij levering van zorg- en dienstverlening declareert Pluryn de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan Cliënt.
- 19.3 Bij zorg- en dienstverlening op basis van een PGB, declareert Pluryn overeenkomstig de wettelijke regels met betrekking tot de betreffende zorg- en dienstverlening.
- 19.4 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van Cliënt zijn de bijzondere voorwaarden

(betalingsvoorwaarden) van toepassing.

## **20 Annulering**

- 20.1 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 Cliënt worden geannuleerd.
- 20.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Pluryn de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen of de wet het in rekening brengen van deze kosten bij Cliënt niet toestaat.

## **21 Arbeidsomstandigheden**

- 21.1 In het geval zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden in redelijkheid nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

## **22 (Intellectuele) eigendomsrechten**

- 22.1 Cliënt draagt, tenzij anders is overeengekomen, door middel van ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bij voorbaat alle (intellectuele) eigendomsrechten die rusten op een (kunst)werk dat hij binnen de instelling van zorgaanbieder en/of met gebruikmaking van middelen van Pluryn tot stand brengt, over aan zorgaanbieder. Tevens doet hij afstand van alle persoonlijkheidsrechten die hij op het (kunst)werk heeft of zal verkrijgen.

## **23 Opvolging wettelijke vertegenwoordiger/aangewezen belangenbehartiger**

- 23.1 De vertegenwoordiger van Cliënt komt met Pluryn overeen dat hij/zij tijdig zal voorzien in zijn of haar opvolging wanneer de noodzaak daartoe redelijkerwijs kan worden voorzien.

## **24 Toepasselijk recht**

- 24.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 24.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Pluryn is gevestigd.
- 24.3 Cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling. Indien cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan kan hij dit aanhangig maken bij de Geschillencommissie zorg te Den Haag ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)) Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van 25.000,- euro te boven gaan worden niet door deze geschillencommissie behandeld.  
Geschillen moeten binnen 12 maanden na datum waarop cliënt de klacht bij Pluryn heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie.
- 24.4 De Geschillencommissie zorg neemt een geschil in beginsel alleen in behandeling als dat eerst bij Pluryn is ingediend.

## **25 Wijzigingen**

- 25.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder 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.
- 25.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

**26 Slot**

Deze algemene voorwaarden zijn een geactualiseerde versie (aan geldende wetgeving zonder inhoudelijke verandering) van de algemene voorwaarden zoals die per 1 oktober 2015 in werking waren getreden en zoals die onder nr. 9129395 gedeponereerd zijn bij de Kamer van Koophandel. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Pluryn'.