

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- en DIENSTVERLENING**

Algemene Voorwaarden van Stichting Ela gevestigd en kantoorhoudende te Wapenveld gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken op 16-11-2010 onder nummer 51288710

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

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

- 1.1 Zorgaanbieder/Stichting Ela: de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om AWBZ-zorg te leveren.
- 1.2 Zorgvrager: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Stichting Ela ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een ander bij de zorgvrager betrokkene voor zover de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame zorgvrager vertegenwoordigt zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige zorgvrager en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige zorgvrager.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven AWBZ-zorgaanspraken. In geval de zorgaanspraak verblijf is aangewezen, wordt de omvang van de geïndiceerde zorgaanspraken uitgedrukt in een bepaald zorgzwaartepakket.
- 1.6 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager.
- 1.7 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.
- 1.8 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.
- 1.9 Zorgplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.10 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Stichting Ela volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager.
- 1.11 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
- 1.12 De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Stichting Ela en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Stichting Ela zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
- 1.13 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Stichting Ela zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.
- 1.14 Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

## **Artikel 2**

### **Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de zorgvrager en Stichting Ela.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de zorgvrager. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

## **Artikel 3**

### **Overeenkomst**

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Stichting Ela en de zorgvrager.
- 3.2 Aanmelding geschiedt na het verkrijgen van een verwijzing dan via rechtstreekse benadering via telefoon, website of e-mail.
- 3.3 Na aanmelding wordt de zorgvrager zo spoedig mogelijk benaderd voor een intake of anamnese.
- 3.4 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Stichting Ela en zorgvrager.
- 3.5 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.6 In de overeenkomst leggen Stichting Ela en zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.7 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene (en eventueel de bijzondere) voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

## **Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo**

- 4.1 Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de normen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.

## **Artikel 5**

### **Beëindiging en opzegging**

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
  - a. het verstrijken van de looptijd;
  - b. een wijziging van het afgegeven indicatiebesluit;
  - c. het overlijden van de zorgvrager;
  - d. een door Stichting Ela geconstateerd definitief vertrek van de zorgvrager uit de instelling van Stichting Ela
  - e. opzegging;
  - f. ontbinding;
  - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de zorgvrager elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
  - h. met instemming van beide partijen;
- 5.2 Indien de overeenkomst mede inhield het bieden van zelfstandige verblijfsruimte, eindigt de overeenkomst uiterlijk na een kalendermaand na het moment van beëindigen van de overeenkomst conform het eerste lid van dit artikel. De zorgvrager of diens nabestaanden krijgt/en in dat geval de gelegenheid om de verblijfsruimte te ontruimen.
- 5.3 Stichting Ela 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:

- a. de zorgvrager herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Stichting Ela kan worden gevergd;
  - b. de zorgvrager, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de zorgvrager betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Stichting Ela, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
  - c. de zorgvrager zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de Stichting Elas of de medezorgvragers, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Stichting Ela kan worden gevergd;
  - d. door toedoen van naasten van de zorgvrager ernstige spanningen met de Stichting Elas ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige behandeling of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
  - e. de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Stichting Ela en de zorgvrager geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
  - f. op het moment dat Stichting Ela, als gevolg van een niet aan haar verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de zorgvrager deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
  - g. de zorgvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Stichting Ela en de zorgvrager en Stichting Ela geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - h. in geval van surseance van Stichting Ela.
- 5.4 Stichting Ela zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.
- 5.5 In de gevallen genoemd in 5.3 kan opzegging door Stichting Ela tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.3 sub e en g genoemde gevallen.
- 5.6 Indien Stichting Ela deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de zorgvrager de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 5.7 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 5.8 Stichting Ela en de zorgvrager zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- a. de zorgvrager op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Stichting Ela;
  - b. Stichting Ela geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienst- lening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.

## **Artikel 6 Indicatie**

- 6.1 De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.

- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de Stichting Ela zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Stichting Ela binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

## **Artikel 7**

### **Zorg- en dienstverlening**

- 7.1 Stichting Ela biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 7.2 Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en zorgvrager gericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de zorgvrager en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van zorgvrager en Stichting Elas.
- 7.3 Als norm voor goed Stichting Elaschap gelden vooral de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet Stichting Ela motiveren, aan de zorgvrager uitleggen en vastleggen in het zorgdossier.
- 7.4 Stichting Ela heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een veiligheidsmanagementsysteem en een systeem ter waarborging van een veilig medicatiebeleid.
- 7.5 Stichting Ela draagt zorg voor de veiligheid van de infrastructuur en faciliteiten inclusief brandpreventie en hygiëne.
- 7.6 Alle faciliteiten en infrastructuur in en om de instelling voldoen aan de in de geestelijke gezondheidszorg geldende eisen.
- 7.7 Stichting Ela zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt zijn voor mensen met een beperking.
- 7.8 Stichting Ela heeft een calamiteitenplan en geeft personeel en zorgvragers duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

## **Artikel 8**

### **Ruimtelijke privacy**

- 8.1 Stichting Ela hanteert een privacyreglement met betrekking tot de verwerking van gegevens van zorgvrager.
- 8.2 Stichting Ela draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de zorgvrager, tenzij de zorgvrager ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 8.3 Onder anderen dan de zorgvrager zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 8.4 Onder anderen dan de zorgvrager zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.

## **Artikel 9**

### **Informatie**

- 9.1 Stichting Ela geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de zorgvrager redelijkerwijze dient te beschikken. Stichting Ela geeft deze informatie schriftelijk als de zorgvrager daarom vraagt.
- 9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die zorgvrager krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 9.3 Stichting Ela geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig

nadeel voor de zorgvrager. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist geeft de Stichting Ela de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de zorgvrager betrokkene. Voordat Stichting Ela overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.

- 9.4 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert Stichting Ela dit, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 9.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Stichting Ela daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Stichting Ela.

## **Artikel 10**

### **Persoonlijk Plan en toestemming**

- 10.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een Persoonlijk Plan. Het plan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 10.2 Het Persoonlijk Plan komt in overleg met en met instemming van de zorgvrager tot stand. Door instemming hiermee geeft de zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.
- 10.3 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het Persoonlijk Plan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van zorgvrager nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de zorgvrager zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 10.4 Het Persoonlijk Plan wordt periodiek geëvalueerd. In het plan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 10.5 Indien Stichting Ela het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het Persoonlijk Plan is aangegeven, overlegt Stichting Ela hier voorafgaand over met de zorgvrager.
- 10.6 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan Stichting Ela afwijken van de in dit artikel omschreven uitwerking in een Persoonlijk Plan.

## **Artikel 11**

### **Verplichtingen van de zorgvrager**

- 11.1 Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 11.2 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Stichting Ela in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen. Hieronder wordt niet uitputtend begrepen een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs of gegevens van een zorgverzekeraar. Kan de zorgvrager desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens niet tonen, dan is Stichting Ela gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de zorgvrager zich heeft gelegitimeerd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
- 11.3 Vóór aanvang van de zorg geeft de zorgvrager op verzoek van Stichting Ela de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en bij voorkeur ook van de persoon die door de zorgvrager schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de zorgvrager niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
- 11.4 Zorgvrager is verplicht Stichting Ela meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
- 11.5 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 11.6 De zorgvrager houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van

- gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in Stichting Ela.
- 11.7 De zorgvrager werkt mee aan instructies en maatregelen van Stichting Ela gericht op de (brand)veiligheid.

## **Artikel 12**

### **Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

- 12.1 Stichting Ela richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor zorgvrager. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 12.2 Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- 12.3 Het dossier is eigendom van Stichting Ela.
- 12.4 Stichting Ela draagt zorg dat aan anderen dan de zorgvrager geen inlichtingen over de zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de zorgvrager. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 12.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 12.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager kan zonder toestemming van de zorgvrager inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 12.7 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de zorgvrager toestemming voor het gebruik van gegevens door Stichting Ela met betrekking tot de zorgvrager ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 12.8 Stichting Ela bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de zorgvrager die niet tot het dossier behoren, bewaart Stichting Ela zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Stichting Ela de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de zorgvrager heeft ontvangen, geeft hij deze aan de zorgvrager terug.
- 12.9 Stichting Ela vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de zorgvrager, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de zorgvrager als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 12.10 Stichting Ela verstrekt de zorgvrager inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken 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. Stichting Ela mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 12.11 Bij ZIN verleent Stichting Ela medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- 12.12 Persoonsgegevens van de zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

## **Artikel 13**

### **Klachten**

- 13.1 Stichting Ela heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) en het daarop gebaseerde Besluit klachtenbehandeling BOPZ van 3 november 1993 een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Stichting Ela en wordt op verzoek van de zorgvrager toegestuurd.

- 13.2 Deze regeling is niet van toepassing op klachten voor zover deze betrekking hebben op het vergoeden van geleden schade.
- 13.3 De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van Stichting Ela mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Stichting Ela.
- 13.4 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Stichting Ela, nadat de zorgvrager de gebreken heeft geconstateerd.
- 13.5 Als een zorgvrager een formulier dat Stichting Ela hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de zorgvrager de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken Stichting Ela en de zorgvrager tot bindend advies.

## **Artikel 14**

### **Aansprakelijkheid**

- 14.1 Indien Stichting Ela aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld;
- 14.2 Stichting Ela is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Stichting Ela is uitgegaan van door of namens zorgvrager verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens;
- 14.3 Zorgvrager is gehouden Stichting Ela in de gelegenheid te stellen een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Stichting Ela te herstellen.
- 14.4 De aansprakelijkheid van Stichting Ela is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Stichting Ela gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 14.5 Het bepaalde in artikel 14.4 is mede van toepassing op de door Stichting Ela ingeschakelde derden.
- 14.6 Stichting Ela is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade; onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Stichting Ela aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Stichting Ela toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover zorgvrager aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Stichting Ela is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;
- 14.7 De beperking van de aansprakelijkheid van Stichting Ela zoals bepaald in artikel 14.4 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 14.8 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop in de Wgbo van toepassing is.
- 14.9 De zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.
- 14.10 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Stichting Ela.

## **Artikel 15**

### **Betalingen, eigen bijdrage**

- 15.1 Betaling dient steeds te geschieden binnen 28 dagen na factuurdatum, op een door Stichting Ela aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Stichting Ela aangegeven. Stichting Ela is gerechtigd om periodiek te factureren;
- 15.2 Indien Zorgvrager in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Zorgvrager van rechtswege in verzuim. Zorgvrager is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Zorgvrager in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag;
- 15.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Stichting Ela de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Stichting Ela op grond van de AWBZ een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.4 Bij ZIN kan zorgvrager een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de AWBZ. Stichting Ela informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Stichting Ela is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 15.5 Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Stichting Ela uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager.
- 15.6 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 4, waaronder op basis van een PGB, declareert Stichting Ela de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- 15.7 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de zorgvrager zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.
- 15.8 Zorgvrager is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Stichting Ela verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Zorgvrager die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten;
- 15.9 Indien Zorgvrager in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Zorgvrager. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Stichting Ela echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op Zorgvrager worden verhaald. Zorgvrager is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

## **Artikel 16**

### **(Intellectuele) eigendomsrechten**

- 16.1 Stichting Ela behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Stichting Ela heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van zorgvrager ter kennis van derden wordt gebracht.
- 16.2 Met betrekking tot de door of namens Stichting Ela uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Stichting Ela. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de Stichting Ela zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 16.3 De zorgvrager verbindt zich de door of namens Stichting Ela uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming



van Stichting Ela, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Stichting Ela of een aan hem verbonden Stichting Ela partij is.

- 16.4 Indien de zorgvrager binnen de instelling van Stichting Ela en/of met gebruikmaking van de middelen van Stichting Ela een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Stichting Ela.

Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de zorgvrager deze rechten bij voorbaat over aan Stichting Ela.

## **Artikel 17**

### **Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt**

- 17.1 Als een wilsbekwame zorgvrager ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Stichting Ela de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordigervoor het uitvoeren van de overeenkomst. Stichting Ela komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien zowel na tegenover de zorgvrager als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 17.2 Is een wilsbekwame zorgvrager 16 jaar of ouder is dan komt Stichting Ela de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien uitsluitend na tegenover de zorgvrager zelf.
- 17.3 Als een zorgvrager van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Stichting Ela feitelijk bekwam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt Stichting Ela zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de zorgvrager.

## **Artikel 18**

### **Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt**

- 18.1 Tegenover de zorgvrager die jonger is dan 12 jaar, komt Stichting Ela zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2 Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Stichting Ela zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.3 Tegenover de wilsonbekwame zorgvrager van 18 jaar of ouder komt Stichting Ela al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager, tenzij zorgvrager naar het oordeel van Stichting Ela feitelijk bekwam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen en de gevolgen van zijn keuze te overzien.  
In dat geval volgt Stichting Ela de wil van de zorgvrager voor wat betreft dat onderdeel.
- 18.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Stichting Ela de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Stichting Ela de verplichtingen die uit de overeenkomst met de zorgvrager voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- a. de echtgenoot van de zorgvrager;
  - b. de geregistreerde partner van de zorgvrager;
  - c. de levensgezel van de zorgvrager;
  - d. een ouder van de zorgvrager;
  - e. een kind van de zorgvrager;
  - f. een broer of zuster van de zorgvrager.
- Stichting Ela kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de zorgvrager en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

## **Artikel 19**

### **Vertegenwoordiging**

- 19.1 De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de zorgvrager uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de zorgvrager wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de zorgvrager.
- 19.2 Indien Stichting Ela, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager nakomt tegenover een andere persoon dan de zorgvrager zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de zorgvrager zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 19.3 Stichting Ela komt zijn verplichtingen ten opzichte van de zorgvrager niet na ten opzichte van de in artikel 19.2 genoemde persoon als dit onvereenigbaar is met de plicht van Stichting Ela zoals genoemd in artikel 7.
- 19.4 Als de zorgvrager zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 19.2 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 19.5 Stichting Ela kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.2 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
- 19.6 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.2 worden verondersteld te zijn gegeven.

## **Artikel 20**

### **Toepasselijk recht**

- 20.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 20.2 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 Stichting Ela is gevestigd.
- 20.3 In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen Stichting Ela en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.
- 20.4 Geschillen tussen Stichting Ela en zorgvrager over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal € 5000,=, kunnen zowel door Stichting Ela als de zorgvrager voorgelegd worden aan de Geschillencommissie zorginstellingen te Den Haag volgens het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie zorginstellingen staat op de website ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 20.5 De Geschillencommissie zorginstellingen neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij Stichting Ela is ingediend.

## **Artikel 21**

### **Annulering**

- 21.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager worden geannuleerd. Stichting Ela zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 21.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Stichting Ela de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 22**

### **Wijzigingen**

- 22.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Stichting Ela worden gewijzigd. Wijzigingen

treden 30 dagen na de dag waarop ze aan zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.  
22.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

## **Artikel 23**

### **Privacy bepalingen Algemene voorwaarden Stichting Ela**

#### **Algemeen**

Stichting Ela werkt miv 25-5-2018 volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG) en verzamelt alleen de persoonsgegevens waarvoor zij een grondslag voor de verwerking heeft.

Stichting Ela zorgt voor voldoende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen voor een adequaat beveiligingsniveau van de aan haar ter beschikking gestelde persoonsgegevens. Ook bij de inschakeling van derden legt Stichting Ela de door haar ingeschakelde derden de verplichting op om te voldoen aan de AVG en stelt zij, voor zover noodzakelijk, extra waarborgen in om de veiligheid van de persoonsgegevens te kunnen bewerkstelligen.

Zonder toestemming worden geen persoonsgegevens met bedrijven buiten de EER gedeeld, tenzij Stichting Ela daartoe wettelijk wordt verplicht of ingeval Stichting Ela toestemming heeft voor de verwerking van persoonsgegevens buiten de EER.

Stichting Ela maakt duidelijke afspraken met eventuele verwerkers betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

#### **Datalek**

Voor zover ondanks de getroffen organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen zich verlies van persoonsgegevens voordoet, dan stelt Stichting Ela alle relevante partijen tijdig op de hoogte voor zover vereist.

Stichting Ela zal zich inspannen om schade als gevolg van het datalek te minimaliseren en voor zover mogelijk ongedaan te maken.

Stichting Ela zal afspraken met verwerkers maken betreffende de correcte behandeling van datalekken.

#### **Bewaartermijnen**

Stichting Ela zal persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is, tenzij

1. betrokkene toestemming verleent voor een langere bewaartermijn.
2. Stichting Ela op grond van wettelijke bepalingen tot een langere bewaartermijn wordt verplicht.

## **Artikel 24**

### **Slot**

23.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2015.

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