

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING (Wlz)

Artikel 1

Begripsbepalingen

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

- 1.1 **Pergamijn:** de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) te leveren.
- 1.2 **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Pergamijn ontvangt of zal ontvangen al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger.
- 1.3 **Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt; zijnde de ouder(s) of voogd(en) in het geval van een minderjarige cliënt; de curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4 **Schriftelijk gemachtigde:** de door de meerderjarige cliënt aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 **Belangenbehartiger:** de echtgenoot, de geregistreerd partner, de levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zuster in het geval van een meerderjarige cliënt, zoals genoemd in artikel 7:465 lid 3 BW (de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).
- 1.6 **Indicatiebesluit:** het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor Wlz zorg.
- 1.7 **Zorg(verlening):** (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.8 **Dienst(verlening):** (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.9 **Zorgarrangement:** de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt.
- 1.10 **Ondersteuningsplanbespreking:** de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van cliënt over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.
- 1.11 **Ondersteuningsplan:** het document waarin bij aanvang van de zorg- en dienstverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de Ondersteuningsplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.12 **Zorg in natura (ZIN):** zorg waarvoor Pergamijn volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende Wlz-zorg.
- 1.13 **Rekenmodule:** een hulpmiddel om te bepalen hoeveel geld beschikbaar is voor ZIN en hoeveel voor PGB. Hierin staan de door het zorgkantoor goedgekeurde

- leveringsvormen (VPT, MPT, DTV), zorgvormen (o.a. begeleiding, logeren, dagbesteding) en volume (aantallen uren, minuten, dagdelen, etmalen) afspraken. Tevens wordt door Zorgkantoor bepaald of er sprake is verantwoorde zorg thuis.
- 1.14 **De (zorg- en dienstverlening) overeenkomst:** de individuele overeenkomst die tussen Pergamijn en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Pergamijn zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
- 1.15 **Geneeskundige behandelingsovereenkomst:** een overeenkomst waarbij Pergamijn zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt. Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.16 **Cliëntondersteuning:** onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de Ondersteuningsplanbespreking.
- 1.17 **Zorgkantoor:** het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.
- 1.18 **Volledig pakket thuis:** variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis en in de instelling (dagbesteding, behandeling en logeren) dezelfde zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
- 1.19 **Modulair pakket thuis:** variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis en in de instelling (dagbesteding, behandeling en logeren) naar keuze delen van de zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
- 1.20 **Deeltijd Verblijf:** variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt in vast patroon binnen instelling Verblijft en thuis woont.
- 1.21 **Verblijf:** variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt in de instelling Verblijft.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz tussen de cliënt en Pergamijn.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3

Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Pergamijn en de cliënt en het bereiken van overeenstemming over het zorgarrangement.¹

¹ De persoon die handlings- en/of wilsonbekwaam (ter zake) is (bij het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst) kan bij *het aangaan* van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitsluitend rechtsgeldig vertegenwoordigd worden door zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger (zijnde de ouder(s) of voogd in geval van een minderjarige en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige) of door de aangewezen

- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst, inclusief zorgarrangement en Ondersteuningsplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Pergamijn en cliënt.²
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen Pergamijn en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.³
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo

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

Artikel 5

Beëindiging en opzegging

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - a. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
 - b. het overlijden van de cliënt;
 - c. een door Pergamijn geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van Pergamijn;
 - d. opzegging;
 - e. ontbinding;
 - f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 5.2 Pergamijn kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
 - a. de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - b. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of anderen⁴ bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Pergamijn, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de

schriftelijk gemachtigde (in het geval van een meerderjarige). De zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan niet worden aangegaan door de belangenbehartiger.

² Zie voetnoot 1.

³ Zie voetnoot 1.

⁴ Onder anderen worden hier begrepen overige familieleden, vrienden en naasten van zorgvrager.

- overeenkomst gaat vallen en Pergamijn en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
- e. op het moment dat Pergamijn geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - f. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Pergamijn en de cliënt en Pergamijn geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - g. in geval Pergamijn surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
- 5.3 Pergamijn zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
- 5.4 In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door Pergamijn tegen elke dag van de maand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.2 sub e en g genoemde gevallen.
- 5.5 Indien Pergamijn deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 5.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden t.a.v. Stichting Pergamijn, Mercator 2 6135 KW Sittard.
- 5.7 Pergamijn en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- a. de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Pergamijn;
 - b. Pergamijn geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- 5.8 De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

Artikel 6

Indicatie

- 6.1 De cliënt die ZIN ontvangt, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de Pergamijn zijns inziens geen goede zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger dan wel

zijn schriftelijk gemachtigde op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Pergamijn binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

Artikel 7

Zorg- en dienstverlening

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

Artikel 8

Ruimtelijke privacy

- 8.1 Pergamijn draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorg(verlening) niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 8.2 Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 8.3 Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 20.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.

Artikel 9

Informatie

- 9.1 Pergamijn geeft aan cliënt algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Pergamijn geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 9.3 Pergamijn geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft de Pergamijn de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger. Voordat Pergamijn overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.
- 9.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Pergamijn dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 9.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Pergamijn algemene en relevante informatie.

Artikel 10

Ondersteuningsplanbespreking, Ondersteuningsplan en toestemming

- 10.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de Ondersteuningsplanbespreking worden neergelegd in een Ondersteuningsplan. Het Ondersteuningsplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverlening gemaakt.
- 10.2 Voorafgaand aan de Ondersteuningsplanbespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger (wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger) aan Pergamijn een persoonlijk plan overhandigen. Pergamijn stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Pergamijn dit persoonlijk plan bij het opstellen van het Ondersteuningsplan.
- 10.3 Indien cliënt niet aan een Ondersteuningsplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het Ondersteuningsplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van cliënt.
- 10.4 Het Ondersteuningsplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het Ondersteuningsplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het Ondersteuningsplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.
- 10.5 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het Ondersteuningsplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 10.6 Het Ondersteuningsplan wordt periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, geëvalueerd. In het Ondersteuningsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 10.7 Indien Pergamijn het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorg- en dienstverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het Ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt Pergamijn hier voorafgaand over met de cliënt.
- 10.8 De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het Ondersteuningsplan. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het Ondersteuningsplan.
- 10.9 Een afschrift van het Ondersteuningsplan wordt door Pergamijn aan cliënt of aan zijn wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger beschikbaar gesteld.

Artikel 11

Verplichtingen van de cliënt

- 11.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 11.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Pergamijn in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 11.3 Cliënt is verplicht Pergamijn meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 11.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 12

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 12.1 Pergamijn 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 de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening.
- 12.2 Pergamijn hanteert een privacyreglement waarin de rechten van de cliënt en de plichten van Pergamijn zijn beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.
- 12.3 Het Ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- 12.4 Het dossier is eigendom van Pergamijn.
- 12.5 Pergamijn draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 12.6 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 12.7 Aan de wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 12.8 Pergamijn bewaart het dossier gedurende twintig jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Pergamijn zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Pergamijn de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
- 12.9 Pergamijn vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier zonder onredelijke vertraging na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

- 12.10 Pergamijn verstrekt de cliënt 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.
- 12.11 Bij ZIN verleent Pergamijn medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor waaronder de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de relevante privacywetgeving.
- 12.12 Pergamijn handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 13

Klachten en geschillen

- 13.1 Pergamijn heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld.
- 13.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening kenbaar maken volgens de klachtenregeling van Pergamijn.
- 13.3 Pergamijn is aangesloten bij Geschillencommissie Gehandicaptenzorg
- 13.4 Indien cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz-geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.
- 13.5 Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van € 25.000,-- te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.
- 13.6 Geschillen moeten binnen 12 maanden na de datum waarop cliënt de klacht bij Pergamijn heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie gehandicaptenzorg.
- 13.7 Cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien cliënt heeft gekozen voor de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, is cliënt aan die keuze gebonden.
- 13.8 Pergamijn kan met instemming van cliënt ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Artikel 14

Aansprakelijkheid

- 14.1 Cliënt is gehouden Pergamijn in de gelegenheid te stellen een door de Pergamijn tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Pergamijn te herstellen.
- 14.2 De aansprakelijkheid van Pergamijn is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Pergamijn gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid

- over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 14.3 Het bepaalde in artikel 14.2 is mede van toepassing op de door Pergamijn ingeschakelde derden.
 - 14.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 14.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Pergamijn.
 - 14.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Pergamijn zoals bepaald in artikel 14.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
 - 14.5 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de Wgbo van toepassing is.
 - 14.6 De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een wettelijk aansprakelijkheid (WA) verzekering.

Artikel 15

Betalingen, eigen bijdrage

- 15.1 Op basis van ZIN declareert Pergamijn de overeengekomen en geleverde zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor, waarmee Pergamijn op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2 Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Pergamijn uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 15.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, factureert Pergamijn de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan cliënt.
- 15.4 Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz, voor meer informatie hierover zie ook de website van [het CAK](#).
- 15.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 16

Arbeidsomstandigheden

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

Artikel 17

Intellectuele eigendomsrechten

- 17.1 Met betrekking tot de door of namens Pergamijn uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Pergamijn. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan de Pergamijn zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 17.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Pergamijn uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Pergamijn, 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 Pergamijn of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

Artikel 18

Nakoming tegenover de wilsbekwame Cliënt

- 18.1 Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Pergamijn zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).
- 18.1 Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Pergamijn de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn ouder(s) of voogd(en) voor het uitvoeren van de overeenkomst. Pergamijn komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens ouder(s) of voogd(en).
- 18.2 Is een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder dan komt Pergamijn de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
- 18.3 Als een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Pergamijn feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt Pergamijn zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 19

Nakoming tegenover de wilsonbekwame Cliënt

- 19.1 Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Pergamijn zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).
- 19.2 Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Pergamijn zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de ouder(s) of voogd(en).
- 19.3 Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt de Pergamijn al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de curator, mentor of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van Pergamijn feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Pergamijn de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- 19.4 Ontbreekt een curator, mentor of schriftelijk gemachtigde als bedoeld in het vorige lid, dan komt Pergamijn de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
 - a. de echtgenoot van de cliënt;
 - b. de geregistreerde partner van de cliënt;
 - c. de levensgezel van de cliënt;
 - d. een ouder van de cliënt;
 - e. een kind van de cliënt;
 - f. een broer of zuster van de cliënt.Pergamijn kiest tegenover welke belangenbehartiger, zoals omschreven in artikel 1.5 hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 20

Vertegenwoordiging

- 20.1 Indien Pergamijn, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 20.2 Pergamijn komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 20.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Pergamijn zoals genoemd in artikel 7.
- 20.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 20.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 20.4 Pergamijn kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 20.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 21

Toepasselijk recht

- 21.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 21.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn die aan de rechter worden voorgelegd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Pergamijn is gevestigd.

Artikel 22

Annulering

- 22.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd. Pergamijn zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 22.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Pergamijn de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 23

Wijzigingen

- 23.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde

voorschriften en regelingen kunnen door Pergamijn worden gewijzigd op grond vigerend wet- en regelgeving of op grond van zwaarwegende organisatiebelangen. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

23.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 24

Slot

24.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 Juli 2023.

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

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

Artikel 1

Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
 - a. de cliënt met particuliere financiering
 - b. de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Pergamijn afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2 In afwijking van artikel 8.1 van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt.

Artikel 2

Aanbieding

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

Artikel 3

Tarieven en prijzen

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

Artikel 4

Kredietwaardigheid

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

Artikel 5

Factuur en betaling

- 5.1 Pergamijn brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 5.2 De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Pergamijn kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.3 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan is de cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Pergamijn stuurt de cliënt een betalingsherinnering en geeft hem de gelegenheid binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 5.4 Als de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn niet of niet volledig

is betaald dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van cliënt. Pergamijn kan bovendien vanaf het moment van het verstrijken van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het niet betaalde deel van de factuur bij de cliënt in rekening brengen.

- 5.5 Pergamijn kan een automatische incasso verlangen.
- 5.6 Pergamijn is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 6

Incasso

- 6.1 Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen als bepaald in artikel 5.4. alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- 6.2 De buitengerechtigde incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor [buitengerechtigde incassokosten](#) (BIK)).

Artikel 7

Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1. van de bijzondere voorwaarden.

- 7.1 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.