



# Algemene Leveringsvoorwaarden

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1. Algemeen .....	3
2. Informatie.....	4
3. Totstandkoming overeenkomst .....	5
4. Zorgplan .....	5
5. Privacy.....	6
6. Kwaliteit en veiligheid.....	8
7. Zorgverlening op afstand .....	9
8. Verplichtingen van de cliënt .....	9
9. Betaling .....	10
10. Vervolgindicatie.....	10
11. Beëindiging van de overeenkomst .....	12
12. Aansprakelijkheid.....	13
13. Overmacht.....	14
14. Klachten en geschillen .....	14
15. Slotbepaling.....	15

## Inleiding

### Wat zijn Algemene leveringsvoorwaarden bij Arla Zorg?

Algemene leveringsvoorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en Arla Zorg.  
De Algemene leveringsvoorwaarden regelen uw rechten en uw plichten en die van Arla Zorg.

## 1. Algemeen

### ARTIKEL 1 – Begripsbepalingen

**Arla Zorg:** Arla Zorg, gevestigd aan de gevestigd aan de Niasstraat 1, 3531WR Utrecht hierna te noemen zorgaanbieder.

**Zorgaanbieder:** de rechtspersoon Arla Zorg die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (*verder: Wmo*) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

**Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon die van de diensten van Arla Zorg gebruik wenst te maken of gebruik maakt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met Arla Zorg wenst te sluiten of sluit.

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

**Ondersteuning:** huishoudelijke ondersteuning bedoelt voor mensen die het huishouden niet (helemaal) zelf meer kunnen doen.

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

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene leveringsvoorwaarden (*verder: Algemene voorwaarden*) zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Arla Zorg gesloten zorginzetovereenkomst (hierna te noemen: de overeenkomst) met betrekking tot ondersteuning bij het huishouden. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zijn deze Algemene voorwaarden van toepassing op elke zorginzetovereenkomst en op alle (overige) rechtsverhoudingen die door Arla Zorg worden gesloten dan wel aangegaan, een en ander met inachtneming van het bepaalde bij de Wmo.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. Arla Zorg overhandigt de Algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de Algemene voorwaarden mondeling toe.

### ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Arla Zorg kan niet afwijken van deze Algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is.  
Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

### ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Arla Zorg verschaft de cliënt steeds informatie op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.

2. Als Arla Zorg de informatie elektronisch verschafft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Arla Zorg de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Arla Zorg zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

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

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

## **2. Informatie**

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

1. Arla Zorg zorgt ervoor dat Arla Zorg die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. Arla Zorg zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

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

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Arla Zorg de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - A. De ondersteuning die Arla Zorg kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere ondersteuning noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de ondersteuning niet langer nodig is;
  - B. De procedure ter verkrijging van een (her)indicatie binnen de Wmo, de rol van Arla Zorg hierin en de gevolgen daarvan;
  - C. Het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - D. De mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe de cliënt wil dat er wordt gehandeld, indien de cliënt in een situatie komt waarin de cliënt niet meer voor zichzelf kan beslissen;
  - E. De procedure rond het opstellen van een ondersteuningsplan;
  - F. De ondersteuning en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die ondersteuning en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - G. De mate waarin Arla Zorg gebruik maakt van de diensten van informele hulpverleners (mantelzorgers en vrijwilligers);
  - H. Sleutelbeheer;
  - I. De bereikbaarheid van Arla Zorg in geval van een noodsituatie;
  - J. Waar de cliënt aan moet voldoen om de hulpverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Arla Zorg in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
  - K. De mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
  - L. De wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;

- M. Het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
  - N. Het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
  - O. De klachtenregeling;
  - P. Deze Algemene voorwaarden;
  - Q. Indien van toepassing de instructies voor eventuele hulpverlening op afstand;
  - R. Het privacyreglement.
2. Tijdens het intakegesprek gaat Arla Zorg na of de cliënt de schriftelijke Informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek, of zo spoedig mogelijk daarna, maakt de cliënt aan Arla Zorg de keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
  3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een beschikking (Wmo), verklaart de cliënt schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
  4. De cliënt informeert Arla Zorg meteen, indien de cliënt zorg of andere diensten van andere zorgaanbieders ontvangt.

### 3. Totstandkoming overeenkomst

#### ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. Arla Zorg doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren ondersteuning en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Arla Zorg aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Arla Zorg en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde ondersteuning;
  - 2e. een bepaling dat het op te stellen ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - 3e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
  - 4e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende diensten die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
  - 5e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van Gemeente in overeenstemming met de geldende regels;
  - 6e. een kopie van deze Algemene leveringsvoorwaarden.

### 4. Zorgplan

#### ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het zorgplan

1. De indicatiesteller van Arla Zorg stelt in samenspraak met de cliënt een ondersteuningsplan op en biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het ondersteuningsplan.
2. Conform de eisen opstellen zorgplan in de Wmo legt het overeenkomstig lid 1 opgestelde ondersteuningsplan ter instemming tijdig voor aan de cliënt.
3. Het ondersteuningsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Arla Zorg en de cliënt ondertekenen het ondersteuningsplan. Het ondertekende ondersteuningsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

#### ARTIKEL 11- Doel en inhoud van het zorgplan

1. Het ondersteuningsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.

2. Het ondersteuningsplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn en de met de cliënt afgesproken ondersteuning.
3. In het ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - welke doelen er samen met de cliënt behaald willen worden;
  - welke (potentiële) risicofactoren er zijn en welke (preventieve) doelen er gesteld worden ten aanzien van risico's reduceren;
  - welke disciplines de verschillende onderdelen van het ondersteuningsplan uitvoeren, op welke momenten, met welke regelmaat en met welk resultaat;
  - welke (potentiële) risicofactoren er zijn;
  - wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt en hoe de bereikbaarheid voor de cliënt georganiseerd is;
  - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de ondersteuning, informele hulpverleners genoemd, worden betrokken of over de ondersteuning worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - de momenten van evaluatie van het ondersteuningsplan.

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

1. Arla Zorg voert de ondersteuning uit volgens de afspraken in het ondersteuningsplan.
2. Als Arla Zorg de afgesproken ondersteuning niet conform het ondersteuningsplan kan verlenen, stelt Arla Zorg de cliënt daarvan meteen in kennis.
3. Het ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt Geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats in overleg en na instemming van de cliënt met het ondersteuningsplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het ondersteuningsplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het ondersteuningsplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Arla Zorg instrueert individuele hulpverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van het ondersteuningsplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Arla Zorg afgesproken ondersteuning niet verleent, biedt Arla Zorg de cliënt, zonder dat de cliënt Arla Zorg in gebreke hoeft te stellen, een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen ondersteuning of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Arla Zorg. Doet de cliënt dit niet, dan kan Arla Zorg kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor geïndiceerde ondersteuning.

## **5. Privacy**

### **ARTIKEL 13 – Algemeen**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de de Algemene Verordening Gegevensbescherming (vanaf 25 mei 2018).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:467-468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

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

1. Voor het verlenen van verantwoorde ondersteuning dient Arla Zorg te beschikken over de persoonlijke gegevens van cliënt. Arla Zorg registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden, tenzij er sprake is van een calamiteit/noodsituatie, zonder voorafgaande toestemming van cliënt niet aan derden ter beschikking gesteld.
2. Arla Zorg hanteert voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt een Privacyreglement. Dit Privacyreglement is te raadplegen op de website van Arla Zorg.
3. Elke medewerker bij Arla Zorg is gebonden aan een geheimhoudingsplicht, aan de Meldcode huiselijk geweld en aan de Leidraad veilige zorgrelatie.
4. Arla Zorg moet toestemming krijgen van de cliënt:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op de privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
5. Onder anderen zoals bedoeld in lid 4 sub a wordt niet verstaan:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.
6. Indien Arla Zorg bij het bieden van de ondersteuning of bij een gesprek een hulpverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet Arla Zorg daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

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

1. Als Arla Zorg zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Arla Zorg als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Arla Zorg de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

#### **ARTIKEL 16 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden**

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

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

1. Telkens als Arla Zorg de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek moet Arla Zorg daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. Arla Zorg informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

## **6. Kwaliteit en veiligheid**

### **ARTIKEL 18 - Zorg**

1. Arla Zorg levert ondersteuning met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd en Gemeente zijn vastgesteld.
2. Arla Zorg zorgt ervoor dat alle hulpverleners die binnen de organisatie van Arla Zorg, of in opdracht van Arla Zorg, ondersteuning verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de hulpverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Arla Zorg motiveren en aan de cliënt uitleggen. Arla Zorg maakt een aantekening van de afwijking(en) en van de uitleg aan de cliënt in het ondersteuningsplan.
3. Arla Zorg zorgt voor continuïteit van de ondersteuning.

### **ARTIKEL 19 - Veiligheid**

Arla Zorg maakt uitsluitend gebruik van gekeurde (hulp)middelen en materialen bij gecertificeerde bedrijven.

### **ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)**

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

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

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

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of mee hulp- en/of zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Arla Zorg, of in opdracht van Arla Zorg, werkt, zorgt de Arla Zorg ervoor dat:
  - a) de taken en verantwoordelijkheden rond de ondersteuning aan de cliënt tussen de betrokken hulp- en/of zorgverleners zijn verdeeld;



- b) afstemming en informatie uitwisseling tussen de betrokken hulp- en/of zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

### **ARTIKEL 21 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Arla Zorg de betreffende cliënt over:
  - a) de aard en de oorzaak van het incident;
  - b) of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Arla Zorg de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Arla Zorg wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Arla Zorg.
3. Arla Zorg verleent adequate ondersteuning teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

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

Arla Zorg zorgt ervoor dat degenen die onder verantwoordelijkheid van Arla Zorg betrokken zijn bij de ondersteuning voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

## **7. Zorgverlening op afstand**

### **ARTIKEL 23 - Zorgverlening op afstand**

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de Arla Zorg verleent, faciliteert en ondersteunt Arla Zorg, na toestemming van de cliënt, ondersteuning op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het ondersteuningsplan.
2. Arla Zorg spreekt met de cliënt af hoe de voor de ondersteuning relevante informatie uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.
3. Arla Zorg informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde ondersteunings op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Arla Zorg zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van ondersteuning op afstand.

## **8. Verplichtingen van de cliënt**

### **ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de cliënt**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Arla Zorg met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.

3. De cliënt geeft Arla Zorg, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de hulpverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Arla Zorg en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Arla Zorg in staat te stellen de ondersteuning te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden. Tijdens de intake vindt een zogeheten Arbocheck plaats. Indien nodig worden afspraken gemaakt over het vervangen of aanschaffen van middelen en materialen, dan wel over het verbeteren van de werkplek. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van de cliënt.
6. De cliënt moet hulpverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Arla Zorg de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt ondersteuning en/of zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder informeert de cliënt Arla Zorg daarover.
8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door de cliënt geconstateerde schade.

## 9. Betaling

### ARTIKEL 25 - Betaling

1. De cliënt is Arla Zorg de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen ondersteuning en diensten voor zover deze niet op grond van de Wmo rechtstreeks door de gemeente worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van ondersteuning en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 stuurt Arla Zorg een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7.
3. Arla Zorg stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Arla Zorg gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## 10. Vervolgindicatie

### ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgingindicatie

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft Arla Zorg een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor een vervolgingindicatie.  
Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek:
  - a. legt Arla Zorg uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;

- b. legt Arla Zorg een afspraak voor een tijdige vervolgindicatie met de indicatiesteller van Arla Zorg vast voor zover dit ondersteuning uit de Wmo betreft.
  - c. legt Arla Zorg de cliënt de keuze voor om de aanvraag voor vervolgindicatie zelf in te dienen, voor zover dit ondersteuning uit de Wmo betreft, dan wel dit door Arla Zorg te laten doen en wijst Arla Zorg de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4.;
  - d. geeft Arla Zorg gemotiveerd aan in hoeverre Arla Zorg de te verwachten ondersteuning kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. Arla Zorg legt afspraken van dit gesprek, in samenspraak met de cliënt, schriftelijk vast in het cliëntdossier.
3. Als de cliënt zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert Arla Zorg de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. De cliënt kan, indien gewenst, gebruik maken van gratis cliëntenondersteuning (via Gemeente) om te helpen bij de vervolgindicatie.  
Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden is Arla Zorg niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt Arla Zorg een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Arla Zorg achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde ondersteuning.
5. Als Arla Zorg de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient Arla Zorg uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in.  
Arla Zorg verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
6. Als Arla Zorg de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet Volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van Arla Zorg.

## **ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgindicatie**

1. Als Arla Zorg constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde ondersteuning, heeft Arla Zorg een gesprek met de cliënt met het oog op het stellen aanvraag voor vervolgindicatie in de Wmo. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. Arla Zorg stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

## **ARTIKEL 28 - Spoedzorg**

### ***I De zorgaanbieder kan de spoedzorg zelf leveren***

- 1 Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere ondersteuning nodig is, meldt Arla Zorg dit, indien van toepassing, meteen bij de Gemeente met daarbij (indien van toepassing), als Arla Zorg verwacht dat de cliënt de zwaardere ondersteuning langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor een vervolgindicatie. In een gesprek met de cliënt geeft Arla Zorg een toelichting op de spoedprocedure.

## **II De zorgaanbieder kan de spoedzorg niet zelf leveren**

- 1 Als de behoefte aan ondersteuning van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere ondersteuning nodig is en Arla Zorg die ondersteuning niet kan leveren, meldt Arla Zorg dit meteen de Gemeente met daarbij, als Arla Zorg verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere ondersteuning langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor een vervolginactie en het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

## **11. Beëindiging van de overeenkomst**

### **ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de cliënt;
  - b. bij wederzijds goedvinden;
  - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Arla Zorg met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter.

### **ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in Artikel 31 bepaalde.

### **ARTIKEL 31 - Opzegging door de zorgaanbieder**

1. Arla Zorg kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als Arla Zorg de ondersteuning passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Arla Zorg geen toelating heeft op grond van de Wlz voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. Arla Zorg neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. Arla Zorg heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van ondersteuning Arla Zorg wel en niet verleent;
    - 3e. de zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
  - b. als Arla Zorg de ondersteuning passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen omdat het contract tussen de zorgaanbieder en de gemeente geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot de gemeente heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
  - c. als Arla Zorg de ondersteuning passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Arla Zorg niet de hiervoor benodigde deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
  - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
  - e. als de ondersteuning niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. Arla Zorg neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. Arla Zorg heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
    - 3e. Arla Zorg heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de ondersteuning.
  - f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoelt

Versiedatum 01-02-2022

Evaluatiedatum 01-02-2024

- 1e. Arla Zorg heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
  - 2e. Arla Zorg heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
  - 3e. Arla Zorg heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
  - 4e. Arla Zorg neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
- g. Arla Zorg is gerechtigd met onmiddellijke ingang de ondersteuning op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van Arla Zorg:
- 1<sup>e</sup>. Cliënt niet voldoet aan enigerlei voor cliënt uit enige, door deze Algemene voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting;
  - 2<sup>e</sup>. Cliënt (of diens gasten) zich schuldig maakt aan discriminatie, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie;
  - 3<sup>e</sup>. De werkplek niet voldoet aan de in de Arbeidsomstandighedenwet gestelde eisen;
  - 4<sup>e</sup>. Er sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat van de medewerkers bij Arla Zorg redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij dat accepteren;
  - 5<sup>e</sup>. Aan cliënt surseance van betaling wordt verleend;
  - 6<sup>e</sup>. Het faillissement van cliënt wordt uitgesproken, of anderszins een bewindvoerder voor cliënt wordt aangesteld;
  - 7<sup>e</sup>. Cliënt wordt opgenomen in een ziekenhuis.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop cliënt ondersteuning ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

### **ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door de zorgaanbieder aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/hulp- of zorgverlener door Arla Zorg informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die Arla Zorg met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

## **12. Aansprakelijkheid**

### **ARTIKEL 33 - Schadevergoeding**

1. Arla Zorg is jegens cliënt niet aansprakelijk voor schade die door een medewerker, leerling en/of stagiair is veroorzaakt, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid, voor zover deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van Arla Zorg wordt gedekt.
2. Kleine schades tot € 250,00 als gevolg van onachtzaamheid tijdens de normale uitvoering van de ondersteuning zijn voor rekening en risico van de cliënt.
3. Cliënt is gehouden Arla Zorg schadeloos te stellen voor en te vrijwaren van alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Arla Zorg instellen ter zake van schade ontstaan door de verleende ondersteuning.
4. Wanneer schade is ontstaan, dient die zo spoedig mogelijk te worden gemeld. Voor vergoeding dient cliënt de schade schriftelijk, met insluiting van de originele factuur, te bevestigen binnen tien dagen, ook na beëindiging van de ondersteuning.  
Voor alle schades geldt een eigen risico van € 250,00 voor de cliënt. De schade dient te allen tijde te kunnen worden vastgesteld door een expert van de aansprakelijkheidsverzekeraar van Arla Zorg.

Daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt wordt ook de vrouwelijke vorm bedoeld

Versiedatum 01-02-2022

Evaluatiedatum 01-02-2024

De aansprakelijkheid van Arla Zorg, voor zover deze door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Arla Zorg wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de aansprakelijkheidsverzekeraar gedane uitkering.

#### **ARTIKEL 34 – Overige aansprakelijkheid**

1. Het is cliënt niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Arla Zorg aan medewerkers van Arla Zorg volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan bankpassen en codes, creditcards, etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Arla Zorg geen enkele aansprakelijkheid, voor welke schade dan ook, die hieruit voortvloeit.
2. Het is alleen toegestaan zich ten tijde van de ondersteuning samen met medewerker te verplaatsen in een motorvoertuig indien – ongeacht wie het voertuig bestuurt - :
  - a. De bestuurder een geldig rijbewijs heeft;
  - b. Het motorvoertuig verzekerd is;
  - c. Het motorvoertuig een inzittendenverzekering heeft;
  - d. In geval van schade, waaronder tevens verstaan het eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claimkorting, komt deze te allen tijde voor rekening van cliënt.

### **13. Overmacht**

#### **ARTIKEL 35 – Omstandigheden van overmacht**

1. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: gebrek aan personeel, werkstaking, bedrijfsbezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, machinebreuk, storing in de leveringen van energie en water, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat zorgaanbieder door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
2. Onder overmacht genoemd in artikel 13.1 wordt in ieder geval ook verstaan elke niet aan Arla Zorg toe te rekenen omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Arla Zorg geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst door Arla Zorg redelijkerwijs niet van Arla Zorg kan worden gevergd.
3. Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht ontslaan van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat cliënt uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen gelden.
4. Ingeval van langer durende overmacht zal Arla Zorg daarvan onverwijld mededeling doen aan cliënt, en zal Arla Zorg na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, onder de verplichting Arla Zorg het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

### **14. Klachten en geschillen**

#### **ARTIKEL 36 – Klachtenregeling en geschillen**

1. Als cliënt ontevreden is over de geleverde ondersteuning dan bespreekt cliënt dit bij voorkeur eerst met de medewerker die de ondersteuning geleverd heeft en/of de zorg(meldings)coördinator van het betreffende wijkteam conform de klachtprocedure van Arla Zorg. Als dit niet leidt tot een tevreden oplossing kan de klacht of uiting van ongenoegen (en te allen tijde ook rechtstreeks) voorgelegd worden bij het Klachtenteam Sociaal Domein van de gemeente. Het Klachtenteam Sociaal Domein kan bemiddelen bij een klacht of onvrede en helpen een oplossing te vinden.



2. Arla Zorg is tevens aangesloten bij de klachtenregeling van SPOT.  
Via de aansluiting bij deze klachtenregeling is een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar. Mocht de bemiddeling door het Klachtenteam Sociaal Domein geen tevreden oplossing bieden dan is er een mogelijkheid dat de klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een klacht of onvrede en helpen een oplossing te vinden.
3. De Klachtenfunctionaris is bereikbaar via:  
Email: [klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl)  
Postadres: t.a.v. de Klachtenfunctionaris  
Gooimeer 4-15  
1411 DC Naarden  
Telefoonnummer: 035 - 54 27 517
4. Arla Zorg beschikt over een laagdrempelige klachtenregeling welke is op te vragen via de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam of beschikbaar via de website van Arla Zorg.

### **ARTIKEL 37 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Als de ondersteuning door het Klachtenteam Sociaal Domein én de klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor de cliënt bevredigende oplossing dan kan cliënt een formele klacht indienen bij de Nationale Ombudsman of een erkende Geschilleninstantie.
2. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde mogelijkheden of aan de rechter. Op deze Algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

### **Slotbepaling**

In alle gevallen, waarin deze Algemene voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij de directie van Arla Zorg.