

Artikel 1

Begripsbepalingen

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

- 1.1 Zorgaanbieder (Careander): 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 Wlz-zorg te leveren.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een ander bij de cliënt betrokkene voor zover de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger heeft.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor of bewindvoerder* in het geval van een meerderjarige cliënt.*
- 1.4 Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit/beschikking/besluit op zorg; het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven Wlz-zorgaanpakken. In het geval de zorgaanpakken verblijfs** is aangewezen, wordt de omvang van de geïndiceerde zorgaanpakken uitgedrukt in een bepaald zorgwaartepakket (ZZP).
- 1.6 Zorg(ver)lening; (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.7 Dienst(ver)lening; (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.8 Zorgarrangement: de met de cliënt overeengekomen zorg en diensten.
- 1.9 Zorgondersteunings/ontwikkelingsplan (ZOP): het document waarin het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt wordt.
- 1.10 Zorg in natura (ZIN); zorg waarvoor de zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.11 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een beschikking/besluit op zorg is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkoop.
- 1.12 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgaanbieder zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
- 1.13 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij de zorgaanbieder zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskundig rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.14 Wgbo: de wet betreffende 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 cliënt en Careander.
- 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 Careander en de cliënt.
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Careander en cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger van cliënt.
- 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 Met de overeenkomst leggen Careander en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en 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

Bëindiging en opzegging

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd;
 - b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit/beschikking/ besluit op zorg;
 - c. het overlijden van de cliënt;
 - d. een door Careander geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van de zorgaanbieder;

- e. opzegging;
 - f. ontbinding;
 - g. 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 Careander 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. dat 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, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Careander, 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 overeenkomst gaat vallen en Careander en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - e. op het moment dat Careander, als gevolg van een niet aan de zorg aanbieder verwijfbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor, gemeente en/of de zorgverzekeraar 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 een andere zorginstelling dan Careander.
 - g. in geval van surséance van Careander.
 - 5.3 Careander 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 Careander tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dïngende, 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 Careander 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.
 - 5.7 Careander 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 een andere zorgaanbieder.
 - b. Careander geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor, gemeente 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 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 opzegtermijn voor cliënten met de indicatie verblijf bedraagt drie maanden.
 - 5.9 De opzegtermijn voor cliënten met de indicatie dagbesteding/ verblijf, dan wel een andere indicatie, bedraagt drie maanden.
 - 5.10 Voor stichtingen/ instellingen waarmee Careander een overeenkomst heeft afgesloten wordt verwezen naar de opzegtermijn in de desbetreffende overeenkomst.

Artikel 6

Zorg- en dienstverlening

- 6.1 Careander biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2 Careander behoudt zich het recht voor af te wijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dan wel het zorgondersteunings/ontwikkelingsplan als dit door onvoorziene omstandigheden, met het oog op een goede bedrijfsvoering, noodzakelijk is. Careander houdt bij dergelijke wijzigingen zoveel als mogelijk rekening met de belangen van de cliënt. Over het hoe en waarom en de mogelijke tijdsduur zal met de cliënt gecommuniceerd worden.
- 6.3 Careander kan bij de zorg- en dienstverlening aan de cliënt derden inschakelen als zij dit nodig en wenselijk acht. Met de cliënt wordt hierover overlegd. De eindverantwoordelijkheid van de door derden te leveren zorg- en dienstverlening ligt bij Careander.
- 6.4 De cliënt is verplicht de overeengekomen zorg daadwerkelijk af te nemen, tenzij dïngende redenen, buiten de invloedssfeer van de cliënt om, dit onmogelijk maken. Afwezigheid van de cliënt wordt 48 uur van te voren aan de leiding gemeld.
- 6.5 Indien Careander inkomsten mistloopt als gevolg van afwezigheid van de cliënt en er geen sprake is van dïngende redenen of geplande afwezigheid die 48 uur van te voren aan de leiding kenbaar is gemaakt, kan Careander eventuele financiële schade op de cliënt verhalen.
- 6.6 Bij ambulante dienstverlening is Careander verantwoordelijk voor de adviezen die zij aan de cliënt geeft, maar niet voor de wijze waarop de cliënt de adviezen opvolgt, uitvoert, of nalaat deze uit te voeren.

- 6.7 Careander is gerechtigd tot (interne) overplaatsing van de cliënt naar een ander team/ andere locatie voor wonen of dagbesteding. Dit kan alleen als overwegingen van zorginhoudelijke, organisatorische of personeeltechnische aard dit noodzakelijk maken en dit overtuigend is aangetoond en gebleken. Dit kan ook een maatregel zijn van tijdelijke aard. Voor de overplaatsing vindt overleg plaats met de cliënt dan wel diens (wettelijke) vertegenwoordiger.

Artikel 7

Ruimtelijke privacy

- 7.1 Careander draagt ervoor zorg dat de zorg(ver)lening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(ver)lening 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.
- 7.2 Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshdve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 7.3 Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 19.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 6.1.

Artikel 8

Informatie

- 8.1 Careander geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en de specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijs dient te beschikken. Careander geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het 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.
- 8.3 Careander geeft de informatie niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Careander de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat Careander overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 8.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respectieer Careander dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Careander daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 12, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Careander.

Artikel 9

Zorgondersteunings/ontwikkelingsplan (ZOP) en toestemming

- 9.1 Het zorgarrangement wordt neergelegd in een ZOP. Het ZOP wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 9.2 Het ZOP komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming met het ZOP geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het ZOP.
- 9.3 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ZOP 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.
- 9.4 Het ZOP wordt periodiek geëvalueerd. In het ZOP worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 9.5 Indien Careander 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 ZOP is aangegeven, overlegt Careander hier voorafgaand over met de cliënt.
- 9.6 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan Careander afwijken van de in dit artikel omschreven uitwerking in een ZOP.

Artikel 10

Verplichtingen van de cliënt

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

Artikel 11

Dossievorming, geheimhouding en privacy

- 11.1 Careander richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor cliënt. Careander houdt in het dossier aantekening van de gegevens van de cliënt die direct verband houden met de zorg- en dienstverlening.
- 11.2 Het ZOP maakt deel uit van het cliëntdossier.
- 11.3 Het cliëntdossier is eigendom van Careander.
- 11.4 Careander draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het cliëntdossier worden verstrekt dan met toestemming van

* Bewindvoerder mag alleen tekenen voor financiële zaken

** Volledig pakket thuis is een uitvoeringsmodaliteit van verblijf.

de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

- 11.5 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.
- 11.6 Aan de wettelijke vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsontbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 11.7 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Careander met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals cliëntdossier-beheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, interventie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 11.8 De cliënt geeft aan Careander via het ondertekenen van de "zorg- en dienstverleningsovereenkomst" toestemming om persoonlijke gegevens c.q. het cliëntdossier te gebruiken voor/ door andere van belang zijnde instanties. Dit zijn: inspectie van de volksgezondheid, gemeenten, zorgkantoor (controle), de certificeringsorganisatie en de interne controleur van Careander. Deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- 11.9 Careander bewaart het cliëntdossier gedurende zeven jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het cliëntdossier behoren, bewaart Careander zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Careander de gegevens.
- 11.10 Careander vernietigt het cliëntdossier of gedeelten van het cliëntdossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarin 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.
- 11.11 Careander verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het cliëntdossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Careander mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 11.12 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 Careander heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd.
- 12.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van de zorgaanbieder mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Careander.
- 12.3 Als een cliënt een formulier dat Careander hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarvoor een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). Uitspraken van de NZa strekken de zorgaanbieder en de cliënt tot bindend advies.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Cliënt is gehouden Careander in de gelegenheid te stellen een door Careander tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Careander te herstellen.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Careander is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Careander 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.
- 13.3 Het bepaalde in artikel 13.2 is mede van toepassing op de door Careander ingeschakelde derden.
- 13.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.2, gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Careander.
- 13.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Careander zoals bepaald in artikel 14.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 13.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop in de Wgbo van toepassing is.
- 13.7 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Artikel 14

Betalingen, eigen bijdrage

- 14.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Careander de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor of gemeente waarmee de zorgaanbieder op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 14.2 Bij ZIN kan cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. Careander informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. Careander is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 14.3 Indien cliënt zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten de indicatiebesluit/beschikking/ besluit op zorg valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Deze zorg- en dienstverlening levert Careander uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager.
- 14.4 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, levert Careander de overeengekomen zorg- en dienstverlening zoals bepaald in artikel 14.3.
- 14.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 15

Arbeidsomstandigheden

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

Artikel 16

(Intellectuele) eigendomsrechten

- 16.1 Met betrekking tot de door of namens Careander uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Careander. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Careander zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 16.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Careander uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Careander, 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 Careander of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 16.3 Indien de cliënt binnen de instelling van Careander en/of met gebruikmaking van de middelen van de zorgaanbieder een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Careander. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Careander.
- 16.4 Bij het vervaardigen en publiceren van beeldmateriaal waarop de cliënt herkenbaar is afgebeeld zal Careander vooraf toestemming vragen aan cliënt.
- 16.5 Careander vraagt cliënt vooraf toestemming voor medewerking aan tevredenheidsonderzoeken dan wel wetenschappelijk onderzoek.

Artikel 17

Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

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

Artikel 18

Nakoming tegenover de wilsontbekwame cliënt

- 18.1 Tegenover de wilsontbekwame cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Careander zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijke vertegenwoordiger.
- 18.2 Tegenover de wilsontbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Careander zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijke vertegenwoordiger.
- 18.3 Tegenover de wilsontbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt Careander al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij zorgvrager naar het oordeel van Careander feitelijk bekwam is om ter zake van een onderdeel van deze overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Careander de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- 18.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Careander de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger van de cliënt. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Careander 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.
- Careander kiest tegenover welke van de genoemde personen 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 19

Vertegenwoordiging

- 19.1 Indien Careander, 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.
- 19.2 Careander komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 20.1 genoemde persoon als dit onvermijdbaar is met de plicht van Careander zoals genoemd in artikel 7.
- 19.3 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.
- 19.4 Careander kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van de toestemming ontbreekt doordat onverwijld uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 19.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 20.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 20

Toepasselijk recht

- 20.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerd 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 Careander is gevestigd.
- 20.3 In afwijking van het gestelde in artikel 21.2 kunnen Careander en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.
- 20.4 Geschillen tussen Careander en cliënt over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal € 5000,-, kunnen zowel door Careander als de cliënt 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).
- 20.5 De Geschillencommissie zorginstellingen neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij Careander is ingediend.

Artikel 21

Annulering

- 21.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd. Careander 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.
- 21.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Careander de volledige kosten bij cliënt 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 Careander worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 22.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande overeenkomsten.

Artikel 23

Slot

- 23.1 Deze algemene voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Careander, protestants Christelijke Stichting voor mensen met een verstandelijke beperking, zijn tevens gepubliceerd op onze website www.careander.nl onder organisatie/aanmelden en indicatie.
- 23.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Careander, Protestants Christelijke Stichting voor mensen met een verstandelijke beperking".