



# CONTENT ZORG

Algemene Leveringsvoorwaarden

Versie 2.0 – juli 2019

## Verwijzingen

Onderstaand wordt een opsomming gegeven van verwijzingen naar andere van toepassing zijnde wet & regelgeving, beleidstukken en externe formulieren:

### **WET & REGELGEVING**

AVG (Algemene Verordening  
Gegevensbescherming)  
Burgerlijk Wetboek  
Wet Maatschappelijke Ondersteuning  
Wet Langdurige zorg  
Jeugdwet

### **Beleid**

Huisregels  
Begeleidingsplan  
Klachtenregeling  
Privacy beleid

### **Interne Formulieren**

Zorgovereenkomst  
Website  
Intakeformulier  
Huisregels  
Begeleidingsplan  
Toestemmingsformulier

## Inhoudsopgave

Verwijzingen .....	2
Wet & Regelgeving.....	2
Algemeen .....	5
ARTIKEL 1 - Definities.....	5
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid.....	5
ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden.....	5
ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden .....	5
ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie .....	6
ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger .....	6
Informatie .....	6
ARTIKEL 7 - Keuze-informatie.....	6
ARTIKEL 8 - De intake .....	6
Totstandkoming overeenkomst .....	7
ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst.....	7
Begeleidingsplan.....	8
ARTIKEL 10 – begeleidingsplanbespreking.....	8
ARTIKEL 11 – Vertegenwoordiging .....	9
ARTIKEL 12 – begeleidingsplan .....	9
PRIVACY .....	9
ARTIKEL 13 – Algemeen.....	9
ARTIKEL 14 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	10
ARTIKEL 15 – Bewaren van gegevens.....	10
ARTIKEL 16 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Content Zorg BV aan derden .....	10
ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.....	11
Kwaliteit en veiligheid .....	11
ARTIKEL 18 – Zorg .....	11
ARTIKEL 19 – Veiligheid .....	12
ARTIKEL 20 – Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners).....	12
ARTIKEL 21 – Incidenten.....	12

ARTIKEL 22 – Zorg voor persoonlijke eigendommen .....	13
Verplichtingen van de cliënt.....	13
ARTIKEL 23 – Verplichtingen van de cliënt .....	13
Betaling .....	14
ARTIKEL 24 – Betaling.....	14
Nieuwe indicatie .....	14
ARTIKEL 25 – Procedure aanvragen nieuwe indicatie .....	14
Beëindiging van de overeenkomst.....	15
ARTIKEL 26 – Beëindiging overeenkomst.....	15
ARTIKEL 27 – Overlijden .....	15
ARTIKEL 28 – Opzegging algemeen .....	15
ARTIKEL 29 – Opzegging door de Content zorg BV.....	16
ARTIKEL 30 – Informatie bij beëindiging.....	16
Klachten en geschillen .....	17
ARTIKEL 31 – Klachtenregeling.....	17
ARTIKEL 32 – Toepasselijk recht en geschillenregeling .....	18
Overige .....	18
ARTIKEL 33 – VINDPLAATS ALGEMENE VOORWAARDEN EN Wijziging .....	18

Algemeen

## **ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

- a. cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een Content Zorg BV;
- b. vertegenwoordiger: de curator of de mentor van de cliënt dan wel, indien de cliënt geen curator of mentor heeft, degene die de cliënt schriftelijk heeft gemachtigd om namens hem beslissingen te nemen, dan wel indien ook deze ontbreekt, de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, dan wel indien deze ontbreekt of niet wenst op te treden als vertegenwoordiger, een ouder, kind, broer of zuster van de cliënt;
- c. zorgaanbieder: Content Zorg BV, rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), Jeugdwet, al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten (hierna te noemen Content Zorg);
- d. indicatiebesluit: het besluit van het CIZ of de gemeente 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 Wlz, Wmo of JW;
- e. 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 voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Content Zorg BV gesloten zorg-overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst).
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.
3. Op het moment dat blijkt dat een bepaling vernietigd wordt, nietig is of ongeldig is blijven de overige bepalingen van de algemene voorwaarden gelden.

## **ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. Content Zorg BV overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht Content Zorg BV de algemene voorwaarden mondeling toe.

## **ARTIKEL 4 - AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN**

Content Zorg BV 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. Steeds als Content Zorg BV de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau.
2. Als Content Zorg BV de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Content Zorg BV de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Content Zorg BV 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 alleen in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt ter zake wilsonbekwaam is.

Informatie

## **ARTIKEL 7 - KEUZE-INFORMATIE**

1. Content Zorg BV zorgt ervoor dat hij 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. Content Zorg BV 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 Content Zorg BV de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de vormen van zorg die Content Zorg BV kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
  - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door Content Zorg BV te laten doen 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. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
  - e. de procedure rond het opstellen van een begeleidingsplan;

- f. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - g. overige faciliteiten bij Content Zorg BV;
  - h. de bereikbaarheid van Content Zorg BV in geval van een noodsituatie;
  - j. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Content Zorg BV in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
  - k. de mogelijkheid om (woon)wensen van de cliënt te honoreren;
  - l. de huisregels;
  - p. de klachtenregeling;
  - q. deze algemene voorwaarden;
  - r. het privacy beleid;
  - t. het medicatiebeleid.
2. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
  3. De cliënt informeert Content Zorg BV meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

Totstandkoming overeenkomst

#### **ARTIKEL 9 - TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

1. Content Zorg BV doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Content Zorg BV aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Content Zorg BV en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
  - 2e. een bepaling dat het op te stellen begeleidingsplan 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 regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor kwaliteitsmeting, en een bepaling over de materiële controle van de zorgverzekeraar;
  - 5e. een bepaling waarin de algemene voorwaarden van toepassing worden verklaard op de overeenkomst.
4. Indien de overeenkomst (schrijf)fouten bevat is cliënt niet gebonden aan de overeenkomst met Content Zorg BV.

## Begeleidingsplan

### **ARTIKEL 10 – BEGELEIDINGSPLANBESPREKING**

1. Content Zorg BV organiseert voor aanvang van de zorgverlening of zo spoedig mogelijk daarna een bespreking met de cliënt. Daarbij komen aan de orde:
  - a. de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en de wijze waarop Content Zorg BV en de cliënt deze doelen trachten te bereiken;
  - b. de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming plaatsvindt en wie de cliënt op de afstemming kan aanspreken;
  - c. de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Content Zorg BV zal ontvangen
  - d. de frequentie (tenminste twee maal per jaar) waarmee en de omstandigheden waaronder de afspraken zullen worden geëvalueerd en geactualiseerd.
2. Bij de bespreking van de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Content Zorg BV zal ontvangen, wordt in ieder geval aandacht besteed aan:
  - a. zeggenschap van de verzekerde over de inrichting van zijn leven, waaronder de inzet van het sociale netwerk;
  - b. een respectvolle bejegening, passend bij de eigenheid van de cliënt en een veilige en aangename sfeer;
  - c. ontwikkeling en ontplooiing van de cliënt.
3. Voorafgaand aan de in het eerste lid bedoelde bespreking informeert Content Zorg BV de cliënt over de mogelijkheid om:
  - a. hem een persoonlijk plan te overhandigen binnen een termijn van zes weken;
  - b. mantelzorger(s) bij de in het eerste lid bedoelde bespreking te betrekken.
4. Content Zorg BV respecteert een weloverwogen wens van de cliënt met betrekking tot de wijze waarop hij zijn leven wenst in te richten, tenzij dit in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd in verband met:
  - a. beperkingen die voor de cliënt gelden op grond van het bepaalde bij of krachtens een andere wet dan wel de lichamelijke en geestelijke mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
  - b. de verplichting tot het verlenen van de zorg van een goed hulpverlener en de betrokken professionele zorgverlener daarover een andere professionele zorgverlener heeft geraadpleegd;
  - c. de rechten van andere cliënten of een goede en ordelijke gang van zaken.
5. Content Zorg BV is niet gehouden tot meer dan overeenkomt met het indicatiebesluit en met hetgeen door of namens de cliënt is overeengekomen ter zake van aard, inhoud en omvang van de zorg en het verblijf.



## **ARTIKEL 11 – VERTEGENWOORDIGING**

1. De vertegenwoordiger betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger en betreft de cliënt zoveel mogelijk bij de uitvoering van zijn taak.
2. Verplichtingen worden niet nagekomen jegens de vertegenwoordiger als dit niet verenigbaar is met de zorg van een goed zorgverlener en de betrokken professionele zorgverlener daarover een andere professionele zorgverlener heeft geraadpleegd.
3. Indien, bij verschil van mening tussen de wilsonbekwame cliënt en zijn vertegenwoordiger, de cliënt weloverwogen vasthoudt aan zijn standpunt, respecteert Content Zorg BV het standpunt van de cliënt.
4. Content Zorg BV en de vertegenwoordiger respecteren een schriftelijke verklaring waarin de cliënt aangeeft iets niet te willen, mits hij de verklaring heeft opgesteld toen hij wilsbekwaam was. Om gegronde redenen kan Content Zorg BV niettemin van zo'n verklaring afwijken.

## **ARTIKEL 12 – BEGELEIDINGSPLAN**

1. Content Zorg BV legt binnen zes weken na de bespreking bedoeld in artikel 10 doelen vast in het begeleidingsplan. Indien de cliënt hem een persoonlijk plan heeft verstrekt, betreft hij dit bij het opstellen van het begeleidingsplan.
2. Indien de cliënt of diens vertegenwoordiger niet bereid waren aan de in artikel 10 bedoelde bespreking deel te nemen, houdt Content Zorg BV bij de vaststelling van het begeleidingsplan zoveel mogelijk rekening met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
4. Content Zorg BV legt het begeleidingsplan ter ondertekening voor aan de cliënt. Indien de cliënt het begeleidingsplan niet ondertekent omdat de gemaakte afspraken hierin zijns inziens niet goed zijn weergegeven, vindt overleg plaats tussen cliënt en Content Zorg BV en past Content Zorg BV het begeleidingsplan zo nodig aan. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het begeleidingsplan of de cliënt om een andere reden het begeleidingsplan niet ondertekent dan vermeldt Content Zorg BV dit in het begeleidingsplan.
5. Content Zorg BV verstrekt de cliënt een afschrift van het begeleidingsplan.

## PRIVACY

## **ARTIKEL 13 – ALGEMEEN**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

## **ARTIKEL 14 – BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER**

1. Content Zorg BV 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 zijn 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.
  - c. bij het verzamelen en verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens en gezondheidsgegevens.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien Content Zorg BV bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

## **ARTIKEL 15 – BEWAREN VAN GEGEVENS**

1. Als Content Zorg BV zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Content Zorg BV als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Content Zorg BV de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie. Voor de gegevens die bewaard worden op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (artikel 56 lid 3 Wet Bopz) en Besluit cliëntendossier geldt de daarin bepaalde bewaartermijn. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
3. Content Zorg BV vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

## **ARTIKEL 16 – GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR CONTENT ZORG BVAAN DERDEN**

1. Content Zorg BV 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 zijn taken.
3. Na overlijden geeft Content Zorg BV desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
  4. Content Zorg BV instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

## **ARTIKEL 17 - MEDEWERKING AAN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK EN ONDERWIJS**

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

Kwaliteit en veiligheid

## **ARTIKEL 18 - ZORG**

1. Content Zorg BV levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Content Zorg BV zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Content Zorg BV of in opdracht van Content Zorg BV zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Content Zorg BV motiveren en aan de cliënt uitleggen. Content Zorg BV maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het begeleidingsplan.
3. Content Zorg BV zorgt voor continuïteit van de zorg.
4. Content Zorg BV past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de cliënt of anderen dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt Content Zorg BV in het begeleidingsplan vast:
  - a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
  - b. welke maatregelen zijn genomen;
  - c. welke alternatieven zijn overwogen;
  - d. welk effect de vrijheidsbepanking heeft gehad op de cliënt.

## **ARTIKEL 19 – VEILIGHEID**

1. Content Zorg BV zorgt ervoor dat het kantoorgebouw goed toegankelijk is.
2. Content Zorg BV treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de ontvangst van cliënten.
3. Content Zorg BV maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
4. Content Zorg BV zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
5. Content Zorg BV heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

## **ARTIKEL 20 – AFSTEMMING (ÉÉN CLIËNT - MEER ZORGVERLENERS)**

- A. Binnen de organisatie van Content Zorg BV
  1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Content Zorg BV of in opdracht van Content Zorg BV werken, zorgt Content Zorg BV dat alle betrokken zorgverleners:
    - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
    - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
    - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
    - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
  2. Content Zorg BV 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.
  3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Content Zorg BV of in opdracht van Content Zorg BV werkt, zorgt Content Zorg BV ervoor dat:
    - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
    - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken 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 Content Zorg BV 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 Content Zorg BV de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven

met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg.

3. Content Zorg BV verleent adequate zorg 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**

1. Content Zorg BV treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. Content Zorg BV informeert de cliënt over deze maatregelen.
2. Content Zorg BV zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

Verplichtingen van de cliënt

## **ARTIKEL 23 – 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 Content Zorg BV met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënt geeft Content Zorg BV, 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.
3. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Content Zorg BV en vrijwilligers.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Content Zorg BV gericht op de (brand)veiligheid.
5. De cliënt houdt zich aan de huisregels.
6. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Content Zorg BV in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
7. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Content Zorg BV de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het begeleidingsplan of in het kader van veiligheid.
8. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Content Zorg BV daarover.
9. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## Betaling

### **ARTIKEL 24 – BETALING**

1. De cliënt is Content Zorg BV de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Wlz, de Wmo of de Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt Content Zorg BV een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt Content Zorg BV geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld.
3. De factuur dient door cliënt te worden betaald voordat de uiterste betaaldatum, vermeld op de factuur, vervalt.
4. Content Zorg BV 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.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Content Zorg BV gerechtigd rente en buitengerechtelijke incasso kosten 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 kosten. Berekening van de incassokosten ziet er als volgt uit:
  - a. 10% over een maximaal bedrag van €2500;
  - b. 10% over de daaropvolgende €2000;
  - c. 5% over de daaropvolgende €5000-, met een minimum van €40.

## Nieuwe indicatie

### **ARTIKEL 25 – PROCEDURE AANVRAGEN NIEUWE INDICATIE**

1. Als Content Zorg BV constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft Content Zorg BV een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor een nieuwe indicatie.
2. Tijdens dit gesprek.
  - a. legt Content Zorg BV uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt Content Zorg BV de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Content Zorg BV te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 3;
  - c. geeft Content Zorg BV gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.

- d. Content Zorg BV stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.
3. Als de cliënt de aanvraag voor een nieuwe indicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Content Zorg BV 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 zorg.

## BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### **ARTIKEL 26 – BEËINDIGING OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de cliënt;
  - b. bij wederzijds goedvinden;
  - c. eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Content Zorg BV, met inachtneming van het bepaalde in artikel 29;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter.

### **ARTIKEL 27 – OVERLIJDEN**

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de cliënt tevens opdracht aan Content Zorg BV voor het (doen) verrichten van de in de organisatie van Content Zorg BV noodzakelijke laatste zorg bij overlijden binnen de organisatie van Content Zorg BV, voor zover de nabestaanden van de cliënt niet binnen drie uur na overlijden een andere voorziening treffen.
2. De cliënt heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van de in Content Zorg BV noodzakelijke laatste zorg wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen drie uur na overlijden van de cliënt een andere voorziening worden getroffen.
3. Als de noodzakelijke laatste zorg door Content Zorg BV is verricht zijn de nabestaanden vrij om eventueel wenselijke laatste zorg door Content Zorg BV of door een uitvaartverzorger naar keuze te laten doen. Content Zorg BV kan de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen aan de nabestaanden of, indien van toepassing, aan de uitvaartverzekeraar.
4. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan Content Zorg BV dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB).

### **ARTIKEL 28 – OPZEGGING ALGEMEEN**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.



2. Content Zorg BV kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 29 bepaalde.

## **ARTIKEL 29 – OPZEGGING DOOR DE CONTENT ZORG BV**

1. Content Zorg BV is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
  - a. de financiering of de indicatie voor de zorg komt te ontbreken; Content Zorg BV gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de begeleiding op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
  - b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Content Zorg BV kan worden gevergd;
  - c. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Content Zorg BV kan worden gevergd;
  - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
  - e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Content Zorg BV kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het begeleidingsplan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Content Zorg BV een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van hem als goed zorgverlener mag worden verwacht.

## **ARTIKEL 30 – INFORMATIE BIJ BEËINDIGING**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 32 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door Content Zorg BV aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

1. aan welke instantie/zorgverlener door Content Zorg BV informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
2. informatie over afspraken die Content Zorg BV met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.



Klachten en geschillen

### **ARTIKEL 31 – KLACHTENREGELING**

1. Content Zorg BV beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. De klachtenprocedure eindigt met een schriftelijke mededeling aan de cliënt waarin Content Zorg BV aangeeft of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.
3. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is sprake van een geschil dat voorgelegd kan worden aan de geschillencommissie bij Klachtenportaal Zorg alwaar Content Zorg BV aangesloten is.
4. Indien er sprake is van een klacht(procedure) dan worden (betalings)verplichtingen niet opgeschort.

### **ARTIKEL 32 – AANSPRAKELIJKHEID**

Content Zorg BV is slechts aansprakelijk voor schade geleden door cliënt, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Content Zorg BV toe te rekenen tekortkoming. Voor vergoeding komt alleen in aanmerking de schade waartegen Content Zorg BV verzekerd is of de schade die, redelijkerwijs of gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had moeten zijn. , met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen NAAM BEDRIJF verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen. De volgende beperkingen worden in acht genomen:

- a. Schade zoals bedrijfsschade, derving van inkomsten, gemiste besparingen en dergelijke schadeposten die door dergelijke zijn ontstaan wordt niet vergoed.
- b. Content Zorg BV is voor schade ontstaan tijdens de uitvoering van de zorg of de voor zorg bestemde installaties die worden toegebracht aan zaken niet aansprakelijk. Ook zaken waaraan of waarmee gewerkt wordt vallen niet onder de schadedekking. Tevens vallen zaken in de nabijheid van de plaats waar of waarmee gewerkt wordt ook niet onder de schadedekking.
- c. Content Zorg BV is op geen enkele grond aansprakelijk voor schade die ontstaat door opzet of grove schuld.
- d. Op het moment dat het geldbedrag dat betaald moet worden door cliënt te gering is in verhouding tot de geleden schade die Content Zorg BV moet vergoeden, zal de schade die Content Zorg BV betalen gematigd worden.
- e. De aansprakelijkheid van Content Zorg BV wordt beperkt tot ten hoogste het bedrag vermeld op de factuur indien blijkt dat de verzekeraar van Content Zorg BV niet zal uitkeren, om wat voor reden dan ook.

## **ARTIKEL 32 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING**

1. Op alle overeenkomsten tussen Content Zorg BV en cliënt en de algemene voorwaarden van Content Zorg BV is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Content Zorg BV anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Content Zorg BV schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)).
3. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Content Zorg BV aan deze keuze gebonden. Als Content Zorg BV een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Content Zorg BV daarbij aan te kondigen, dat als de cliënt daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
4. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies.
5. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

Overige

## **ARTIKEL 33 – VINDPLAATS ALGEMENE VOORWAARDEN EN WIJZIGINGEN**

1. De algemene voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van Content Zorg BV en kunnen gedownload worden in de vorm van een PDF-bestand.
2. Content Zorg BV kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen.
3. Een wijziging treedt in werking 30 dagen na de dag waarop deze aan de cliënt is medegedeeld, tenzij Content Zorg BV in de mededeling een latere datum van inwerkingtreding vermeldt; een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment van wijziging van de desbetreffende bepaling in de wet- of regelgeving, tenzij Content Zorg BV in de mededeling aan de cliënt een latere datum van inwerkingtreding vermeldt.
4. Indien Content Zorg BV deze algemene voorwaarden wijzigt, heeft de cliënt het recht Content Zorg BV binnen 14 dagen na voornoemde mededeling door middel van een aangetekende brief aan te geven de overeenkomst tussentijds te beëindigen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging. Content Zorg BV heeft op haar beurt het recht om uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van voornoemde brief schriftelijk aan de cliënt aan te geven bereid te zijn om de overeenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet van toepassing zijn op de cliënt en wordt de overeenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Indien Content Zorg BV van voornoemd recht

geen gebruik maakt, zal de overeenkomst met de betreffende cliënt automatisch met ingang van de inwerkingtreding van de wijziging eindigen.

5. Een wijziging geldt ook ten aanzien van op het moment van wijziging reeds bestaande overeenkomsten tussen Content Zorg BV en de cliënt.