

## Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening

---

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Zorgaanbieder:** de rechtspersoon (Shelterzorg) 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 AWBZ-zorg te leveren. Hier genoemd: Shelterzorg.
2. **Zorgvrager:** een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Shelterzorg ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of een onbenoemde vertegenwoordiger voor zover de zorgvrager geen wettelijk vertegenwoordiger of een schriftelijk gemachtigde heeft.
3. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de door de rechter of wet aangewezen persoon die een handelingsonbekwame<sup>1</sup> of handelingsonbevoegde<sup>1</sup> zorgvrager vertegenwoordigt, zijnde de ouders of voogd van een minderjarige zorgvrager en de curator of mentor van een meerderjarige zorgvrager. In het geval van een meerderjarige zorgvrager is de curator of mentor uitsluitend bevoegd om de zorgvrager te vertegenwoordigen als de zorgvrager wilsonbekwaam<sup>2</sup> is.
4. **Schriftelijk gemachtigde:** de door zorgvrager aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en die de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
5. **Onbenoemde vertegenwoordiger:** de persoon die een meerderjarige zorgvrager ingeval van wilsonbekwaamheid op grond van artikel 7:465 lid 3 BW of een andere wettelijke bepaling mag vertegenwoordigen, zonder daartoe specifiek te zijn aangewezen. Mogelijke onbenoemde vertegenwoordigers zijn primair de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van zorgvrager, en als deze persoon ontbreekt of dat niet wenst, een ouder, kind, broer of zus van zorgvrager, tenzij deze persoon dat niet wenst.
6. **Vertegenwoordiger:** een in lid 3, 4 of 5 genoemde vertegenwoordiger.
7. **Bewindvoerder:** de door de rechter aangewezen persoon die de financiële belangen van de zorgvrager behartigt. De bewindvoerder vertegenwoordigt de zorgvrager bij materiële of financiële zaken. Het sluiten van een Zorg- en Dienstverlenings-overeenkomst, het geven van toestemming voor handelingen ter uitvoering daarvan, etcetera zijn immateriële (rechts)handelingen. Ten aanzien van deze (rechts)handelingen heeft de bewindvoerder geen bevoegdheden.
8. **Indicatiebesluit:** een besluit van een daartoe bevoegd orgaan, waarin is vastgelegd of een zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer zorgaanspraken die in de Jeugdwet, WLZ of WMO omschreven staan, en zo ja welke zorg of voorziening het betreft en de omvang en duur daarvan.
9. **Zorg(verlening):** (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager.
10. **Dienst(verlening):** (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een zorgvrager.

11. **Zorgarrangement**: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.
12. **Individueel Begeleidings- of Behandelplan (IBP)**: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden.
13. **Zorg in natura (ZIN)**: zorg waarvoor Shelterzorg volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager.
14. **Persoonsgebonden budget (PGB)**: een subsidie, in de vorm van een geldbedrag, die aan een zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee de zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
15. **De (Zorg- en Dienstverlenings)overeenkomst**: de individuele overeenkomst die tussen Shelterzorg en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Shelterzorg zich jegens de zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
16. **WLZ**: Wet Langdurige Zorg.
17. **Wmo**: Wet maatschappelijke ondersteuning.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid en reikwijdte**

1. Shelterzorg geeft voorafgaand aan het tekenen van elke overeenkomst uitleg over de overeenkomst en de Algemene Voorwaarden. De zorgvrager en/of diens bevoegde vertegenwoordiger verklaart dat hij de inhoud van de overeenkomst en de Algemene Voorwaarden begrijpt.
2. Zorgvrager en/of diens bevoegde vertegenwoordiger heeft/hebben kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en accepteren door ondertekening van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst dat deze Algemene Voorwaarden daarop van toepassing zijn.
3. Deze Algemene Voorwaarden zijn verder van toepassing op en maken onderdeel uit van alle overeenkomsten tussen de zorgvrager en Shelterzorg, alsmede op alle daarmee samenhangende nadere afspraken tussen zorgvrager en Shelterzorg, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
4. In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, prevaleert de overeenkomst.

## **Artikel 3 Overeenkomst**

1. Een Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan tussen zorgvrager en Shelterzorg en door beide partijen ondertekend.
2. Zorgvrager verkrijgt het recht op zorg- en dienstverlening door Shelterzorg uitsluitend nadat de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst schriftelijk is aangegaan en ondertekend door beide partijen.
3. In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de eerdere datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de eerdere datum als ingangsdatum vastgelegd.
4. In het IBP leggen Shelterzorg en de zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.

## **Artikel 4 vervallen**

### **Artikel 5a Beëindiging en wijziging**

1. De Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
  - a. het verstrijken van de looptijd;
  - b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
  - c. het overlijden van de zorgvrager;

- d. een door Shelterzorg geconstateerd definitief vertrek van zorgvrager uit de instelling;
  - e. zorgvrager op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen buiten de instelling van Shelterzorg;
  - f. voltooiing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - g. opzegging.
2. Partijen kunnen in onderling overleg de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst wijzigen als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van zulke omstandigheden is in ieder geval sprake indien de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening aan zorgvrager zich door een gewijzigde (zorg)vraag zodanig ontwikkelt dat deze (zorg)vraag geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst valt en/of Shelterzorg geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
  3. Wijziging dient schriftelijk te geschieden.

### **Artikel 5b Opzegging**

1. Zorgvrager kan de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst te allen tijde opzeggen.
2. Shelterzorg kan de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst 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 het geval waarin:
  - a. een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of medecliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelswijze van familie van de cliënt.
  - b. een onherstelbare verstoorde vertrouwensrelatie tussen zorgvrager (of familie van) en zorgaanbieder is ontstaan
  - c. essentiële verplichtingen of regels niet na worden gekomen, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder
  - d. de omvang of de zwaarte van de zorg- en dienstverlening zich door een gewijzigde (zorg)vraag zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst en de mogelijkheden van Shelterzorg valt.
3. Opzegging als bedoeld in artikel 5b lid 1 en lid 2 geschiedt schriftelijk.
4. Voordat Shelterzorg de overeenkomst opzegt deelt Shelterzorg haar redenen daartoe schriftelijk mee aan zorgvrager. Zorgvrager en/of diens wettelijk vertegenwoordiger of andere bij de zorgvrager betrokkene wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een door Shelterzorg bepaalde termijn aan zijn verplichtingen te voldoen.
5. Shelterzorg kan de overeenkomst op grond van artikel 5b lid 2 tegen elke dag van de kalendermaand opzeggen tegen een termijn van twee maanden, tenzij dringende redenen opzegging met onmiddellijke ingang rechtvaardigen.
6. Als Shelterzorg de overeenkomst heeft opgezegd, ondersteunt zij de zorgvrager met het vinden van een alternatief. Indien zorgvrager een aanvaardbaar alternatief weigert valt dit onder zijn eigen verantwoordelijkheid en blijft de opzegging door Shelterzorg in stand.

### **Artikel 6 Indicatie**

1. De zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken. Dit is de verantwoordelijkheid van zorgvrager of diens bevoegde vertegenwoordiger.

2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Shelterzorg zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, moet de zorgvrager, dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, uiterlijk zes weken voor de vervaldatum van het indicatiebesluit een herindicatie aanvragen.

### **Artikel 7 Verplichtingen van Shelterzorg**

1. Shelterzorg biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
2. Shelterzorg handelt conform wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen (WMCZ), de Wet Bopz (indien van toepassing) en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

### **Artikel 8 Ruimtelijke privacy**

1. Shelterzorg draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de zorgvrager, tenzij de zorgvrager ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
2. Hieronder vallen niet degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
3. Evenmin zijn inbegrepen de personen genoemd in artikel 18 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7 lid 1.

### **Artikel 9 Informatie**

Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Shelterzorg informatie over

1. De klachtenregeling,
2. Vertrouwenspersoon,
3. Huisregels, en ondertekend door cliënt
4. Gedragcodes cliënten en medewerkers
5. Privacyreglement,
6. De regeling omtrent kosten bij intramurale dienstverlening (indien van toepassing) en overig relevant beleid en protocollen van Shelterzorg.

### **Artikel 10 Bevoegdheden Shelterzorg**

1. Indien het belang van de zorgvrager en/ of Shelterzorg dat vereist, is het Shelterzorg toegestaan de zorgverlening binnen een andere vestiging van Shelterzorg te bieden dan in het IBP is aangegeven. Shelterzorg overlegt hier voorafgaand over met de zorgvrager.
2. Shelterzorg is gerechtigd bij (langdurige) afwezigheid van zorgvrager, de in het kader van het zorgarrangement aan zorgvrager in gebruik gegeven woonruimte, tijdelijk aan een andere voor zorg geïndiceerde zorgvrager beschikbaar te stellen. Indien Shelterzorg hiertoe zal overgaan, zal hij hierover tijdig met zorgvrager overleggen.

## **Artikel 11 Individueel Begeleidings- en Behandelplan (IBP)**

1. Het IBP wordt opgesteld binnen zes weken na aanvangsdatum van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst. Tenzij tussen zorgvrager en Shelterzorg anders is overeengekomen.
2. Daar waar sprake is van zorg met een duur korter dan drie maanden wordt er geen volledig IBP opgesteld tenzij anders overeengekomen door zorgaanvrager en Shelterzorg.
3. In het IBP worden afspraken tussen Shelterzorg en zorgvrager neergelegd over de uitwerking van het zorgarrangement van zorgvrager. Het IBP komt tot stand in overleg met en met instemming van zorgvrager. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en behoeften van zorgvrager. Wenst zorgvrager niet deel te nemen aan het overleg, dan stelt Shelterzorg het IBP zo op dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en bekende mogelijkheden en beperkingen van zorgvrager.
4. Zorgvrager verstrekt Shelterzorg alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om het IBP op te stellen en daaraan uitvoering te geven op een wijze die aansluit bij de behoeften van zorgvrager.
5. Door ondertekening van het IBP gaat zorgvrager akkoord met de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het IBP, inclusief geneeskundige handelingen en handelingen van niet-ingrijpende aard op medische of sociale indicatie, met dien verstande dat zorgvrager gegeven toestemming te allen tijde kan intrekken.
6. Het IBP wordt na vaststelling periodiek (minimaal eenmaal per jaar) geëvalueerd en in overleg met zorgvrager aangepast. Eventuele bijstellingen van het IBP en de instemming van zorgvrager daarmee worden schriftelijk in het IBP vastgelegd.
7. Buiten de in lid 6 genoemde momenten kan het IBP met instemming van zorgvrager worden gewijzigd. Zorgvrager kan Shelterzorg verzoeken het IBP aan te passen aan gewijzigde behoeften en wensen. Voor wijziging op verzoek van zorgvrager is instemming van Shelterzorg vereist.

## **Artikel 12 Verplichtingen van de zorgvrager**

1. Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
2. Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Shelterzorg in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
3. Zorgvrager is verplicht Shelterzorg meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
4. Zorgvrager geeft wijziging van persoonlijke gegevens, zoals adreswijziging en wijziging van verzekeringsnummer, door aan de cliëntenadministratie.
5. Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

## **Artikel 13 Privacy, registratie, dossiervorming**

1. Shelterzorg heeft een eigen privacyreglement opgesteld. Elke zorgvrager krijgt een exemplaar hiervan bij het ondertekenen van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst. Hierin staat beschreven welke gegevens van cliënten bewerkt worden, onder welke voorwaarden. Ook staat beschreven wie recht op inzage heeft en hoe hiertoe een afspraak gemaakt kan worden.
2. De zorgvrager stemt ermee in dat zorgverleners die in dienst zijn van Shelterzorg of in opdracht van Shelterzorg diensten verrichten, en die een behandelrelatie

hebben met de zorgvrager, gegevens van elkaar mogen opvragen indien dit nodig is voor de behandeling zoals omschreven in artikel 15 Bza. De zorgverleners handelen conform de Wet Bescherming Persoongegevens.

### **Artikel 14 Gedragscode en klachtenbehandeling**

1. Gedragscode cliënten  
Shelterzorg heeft een gedragscode voor cliënten en medewerkers ingesteld. Elke zorgvrager krijgt een exemplaar van beide gedragscodes bij het ondertekenen van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst. Met het ondertekenen van deze overeenkomst stemt de zorgvrager tevens in met de gedragscode voor cliënten.
2. Klachtenbehandeling  
Shelterzorg is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Gelderland. Deze klachtencommissie heeft een reglement klachtenbehandeling ingesteld, met inachtneming van de bepalingen in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Elke zorgvrager kan op de Shelterzorg website lezen hoe je volgens het klachtenreglement een klacht kunt indienen en hoe deze in behandeling worden genomen.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient zorgvrager zo snel, volledig en duidelijk mogelijk te omschrijven en in te dienen bij Shelterzorg nadat zorgvrager de gebreken heeft geconstateerd.

### **Artikel 15 Aansprakelijkheid**

1. Zorgvrager is gehouden Shelterzorg in de gelegenheid te stellen een door Shelterzorg tekortschieten in de nakoming van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Shelterzorg te herstellen.
2. Shelterzorg is volgens de WLZ verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering voor de woonruimten van cliënten en de inventaris van Shelterzorg. De zorgvrager is verantwoordelijk voor ondermeer het afsluiten van een WA-verzekering, zorgverzekering en een verzekering voor zijn/haar inboedel.

### **Artikel 16 Betalingen, eigen bijdrage**

1. Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Shelterzorg de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Shelterzorg op grond van de WLZ een overeenkomst heeft of bij de gemeente of andere instantie waarmee Shelterzorg op grond van de Wmo een overeenkomst heeft.
2. Bij ZIN kan de zorgvrager een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de WLZ of de Wmo. Shelterzorg informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Shelterzorg is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
3. Indien de zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Shelterzorg uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de zorgvrager.

### **Artikel 17 Arbeidsomstandigheden**

In het geval Shelterzorg zorg- en dienstverlening verleent in de privé-woning van de zorgvrager, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

## **Artikel 18 (Intellectuele) eigendomsrechten**

1. Met betrekking tot de door of namens Shelterzorg uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Shelterzorg. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de Shelterzorg zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
2. De zorgvrager verbindt zich de door of namens Shelterzorg uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Shelterzorg. 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 Shelterzorg of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
3. Zorgvrager draagt door ondertekening van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst bij voorbaat alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op een (kunst)werk dat hij binnen de instelling van Shelterzorg en/of met gebruikmaking van middelen van Shelterzorg tot stand brengt, over aan Shelterzorg. Ook doet hij – voor zover mogelijk – afstand van alle persoonlijkheidsrechten die hij op het (kunst)werk heeft of zal verkrijgen.

## **Artikel 19 Toestemming en nakoming**

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst is de toestemming van de zorgvrager vereist, behoudens het bepaalde in dit artikel of in de wet.
2. Indien de zorgvrager minderjarig en jonger is dan 12 jaar, is de toestemming van diens wettelijk vertegenwoordigers vereist.
3. Indien de zorgvrager minderjarig is en de leeftijd van 12 wel maar de leeftijd van 16 nog niet heeft bereikt, is de toestemming van zowel de zorgvrager als diens wettelijk vertegenwoordigers vereist, behoudens wettelijke uitzonderingen op deze regel.
4. Indien een zorgvrager de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt, maar nog minderjarig is en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake, is de toestemming van de wettelijk vertegenwoordigers vereist.
5. Indien een zorgvrager meerderjarig is en wilsonbekwaam, wordt hij vertegenwoordigd door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) zoals nader omschreven in artikel 1 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
6. Verzet de zorgvrager zich tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor een op grond van dit artikel bevoegde persoon toestemming heeft gegeven, dan kan Shelterzorg de verrichting slechts uitvoeren indien dat kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
7. Is op grond van dit artikel voor het uitvoeren van een verrichting uitsluitend de toestemming van een (wettelijke) vertegenwoordiger vereist, maar ontbreekt de tijd om die toestemming te vragen, dan kan Shelterzorg die verrichting zonder toestemming uitvoeren. De tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt indien directe uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen.
8. Toestemming wordt, mede op grond van artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden, geacht te zijn gegeven, indien de betreffende verrichting niet van ingrijpende aard is.
9. Shelterzorg komt haar overige verplichtingen uit de overeenkomst na jegens de in lid 1 tot en met 5 aangewezen personen, tenzij die nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed zorgverlener.

10. De persoon jegens wie Shelterzorg zijn verplichtingen op grond van dit artikel nakomt, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij is gehouden de zorgvrager zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak te betrekken.
11. Een zorgvrager heeft, wanneer vertegenwoordiging noodzakelijk is, altijd één vertegenwoordiger, tenzij door de wet, de zorgvrager of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn, of indien de naasten van de zorgvrager duidelijk kunnen maken dat meerdere vertegenwoordigers gewenst zijn en aannemelijk maken dat dit voor Shelterzorg ook werkbaar is.
12. Indien, buiten de gevallen waarin door de wet of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn, meerdere personen als vertegenwoordiger optreden, terwijl dit in de praktijk niet werkbaar is, behoudt Shelterzorg zich het recht voor dit aan de zorgvrager en diens naasten kenbaar te maken. In dat geval wijzen zij alsnog één vertegenwoordiger aan. Indien Shelterzorg met de cliënt en/ of diens naasten, over het aanwijzen van een vertegenwoordiger geen overeenstemming kan bereiken, verzoeken de daartoe aangewezen personen de rechter om een mentor of curator aan te stellen.
13. Indien een zorgvrager geen naaste heeft om als vertegenwoordiger op te treden, terwijl vertegenwoordiging (structureel) noodzakelijk is, of de naasten na uitdrukkelijke verzoeken daartoe geen (bekwame) vertegenwoordiger hebben aangewezen dan wel de rechter om aanwijzing van een vertegenwoordiger hebben verzocht, kan Shelterzorg de rechter verzoeken om een mentor aan te wijzen.
14. Wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde van de zorgvrager komt met Shelterzorg overeen dat hij of zij tijdig zal voorzien in zijn of haar opvolging, wanneer dit redelijkerwijs van de vertegenwoordiger kan worden verlangd.

## **Betalingsvoorwaarden: artikel 20 tot en met 26**

### **Artikel 20 Toepasselijkheid betalingsvoorwaarden**

1. Artikelen 20 tot en met 26 zijn in ieder geval van toepassing op:
  1. de zorgvrager met een Persoonsgebonden budget (PGB);
  2. de zorgvrager met particuliere financiering anders dan een PGB;
  3. de zorgvrager die naast ZIN of buiten zijn PGB overige zorg- of diensten afneemt van Shelterzorg, waarvoor de WLZ of Wmo geen financiering bieden.
2. In afwijking van artikel 1 lid 9 komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van zorgvrager. De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van Shelterzorg een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

### **Artikel 21 Aanbieding**

1. Alle door Shelterzorg gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
2. Shelterzorg is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Shelterzorg en zorgvrager.

### **Artikel 22 Tarieven en kostprijzen**

1. In het IBP worden het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in lid 3, is niet mogelijk, tenzij Shelterzorg en de zorgverlener hiermee schriftelijk instemmen.



2. Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de Wet Marktordening Gezondheidszorg (WVG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WVG.
3. De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WVG-tarieven.

### **Artikel 23 Kredietwaardigheid**

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

### **Artikel 24 Factuur en betaling**

1. Shelterzorg brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening. Shelterzorg streeft ernaar de factuur in rekening te brengen binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd.
2. De in lid 1 genoemde factuur dient binnen veertien dagen na dagtekening te zijn voldaan. Shelterzorg kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
3. Indien binnen de termijn van veertien dagen de factuur niet is voldaan, is de zorgvrager automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Shelterzorg.
4. Shelterzorg kan een automatische incasso verlangen.
5. Shelterzorg is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

### **Artikel 25 Incasso**

1. Verzuimt de zorgvrager of blijft hij/zij in gebreke met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de zorgvrager.
2. Onder redelijke kosten wordt verstaan de wettelijk vastgestelde tarieven.

### **Artikel 26 Einde overeenkomst bij PGB**

1. Deze bepaling is van toepassing op de zorgvrager als bedoeld in artikel 20 lid 1 sub a van deze Algemene Voorwaarden.
2. In aanvulling op artikel 5a geldt voor de cliënt die zorg bij Shelterzorg inkoop met een PGB dat de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst kan worden gewijzigd als de beschikking van het zorgkantoor of bevoegde Wmo-instantie waarbij het PGB aan zorgvrager is toegekend wordt ingetrokken of gewijzigd, terwijl de indicatie van de zorgvrager in stand blijft.
3. In aanvulling op artikel 5b geldt voor de cliënt die zorg bij Shelterzorg inkoop met een PGB dat de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst kan worden opgezegd door Shelterzorg bij herindicatie tijdens de looptijd van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, mits voortzetting van de zorg- en dienstverlening en wijziging van de overeenkomst in redelijkheid niet van Shelterzorg kan worden gevraagd. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer Shelterzorg de zorg waar zorgvrager op grond van zijn herindicatie aanspraak op heeft niet kan bieden.
4. Zorgvrager dient Shelterzorg onverwijld te informeren over het intrekken of wijzigen van de toekenningsbeschikking of herindicatie.

## Artikel 27 Toepasselijk recht

1. Deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Shelterzorg is gevestigd.
3. In afwijking van het gestelde in lid 2 kunnen Shelterzorg en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

## Artikel 28 Annulering

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

## Artikel 29 Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. Shelterzorg is bevoegd de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
2. Indien Shelterzorg de algemene voorwaarden heeft gewijzigd, stelt zij de (gewijzigde) Algemene Voorwaarden opnieuw aan zorgvrager ter hand.
3. De gewijzigde Algemene Voorwaarden treden op zijn vroegst een maand na terhandstelling aan zorgvrager in werking.
4. Indien de Algemene Voorwaarden ten nadele van zorgvrager gewijzigd worden is zorgvrager bevoegd de overeenkomst met Shelterzorg op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.
5. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande overeenkomsten.

## Artikel 30 Nietigheid

1. Indien één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.
2. Zorgvrager en Shelterzorg zullen in overleg treden om nieuwe afspraken te maken ter vervanging van de nietige bepaling(en), waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen(en) in acht worden genomen.

## Artikel 31 Slot

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 januari 2019.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening' van Shelterzorg.

## VOETNOTEN

---

### <sup>1</sup> **Handelings(on)bekwaamheid en handelings(on)bevoegdheid:**

*Handelingsbekwaamheid* is een juridische, in de wet geregelde hoedanigheid van een persoon op grond waarvan deze persoon zelfstandig rechtshandelingen kan verrichten.

---

Dit betekent dat een persoon overeenkomsten kan sluiten, kan trouwen, etcetera. Een persoon die handelingsonbekwaam is kan dit niet. Hij heeft toestemming van zijn wettelijk vertegenwoordiger (ouder/voogd/curator) nodig om rechtshandelingen te verrichten.

*Handelingsbekwaam* is in de regel iedere meerderjarige persoon van 18 jaar of ouder. Handelingsonbekwaam zijn minderjarigen en onder curatele gestelden.

*Handelingsbevoegdheid* betekent dat een minderjarige persoon, die in beginsel handelingsonbekwaam is, toch bevoegd is om bepaalde rechtshandelingen te verrichten. Artikel 7:447 BW bepaalt dat cliënten van 16 jaar of ouder zelfstandig bekwaam zijn met betrekking tot het aangaan van een behandelingsovereenkomst. Zij kunnen zelf een behandelingsovereenkomst sluiten en ook kunnen zij zelfstandig toestemming geven voor geneeskundige verrichtingen.

## **<sup>2</sup> Wils(on)bekwaamheid:**

De term wils(on)bekwaamheid wordt als zodanig in geen wet genoemd. Wel wordt in een aantal wetten een omschrijving van het begrip gegeven, namelijk 'het niet meer kunnen maken van een redelijke belangenafweging terzake'. Deze beschrijving komt ondermeer voort uit de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen en de Wet mentorschap. Als een cliënt wilsonbekwaam is betekent dit dat de cliënt op dat moment onvoldoende in staat is om over een bepaald onderwerp een beslissing te nemen die goed doordacht is.