

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING WLZ ODION**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

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

- 1.1 Odion: de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening bieden aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) te leveren.
- 1.2 Client: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Odion ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of en een ander bij de client betrokkene voor zover de client geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame client vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige client en een curator, bewindvoerder of mentor in het geval van een meerderjarige client.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door client aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de client deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de client bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de client in aanmerking komt voor Wlz zorg.
- 1.6 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een client in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.7 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een client in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz.
- 1.8 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de client en de leveringsbeschikking.
- 1.9 Ondersteuningsplanbespreking: de bespreking over onderwerpen die de zeggenschap van client over zijn leven betreffen langs de lijnen als beschreven in hoofdstuk 8 Wlz.
- 1.10 Ondersteuningsplan: het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.11 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Odion volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele client verleende Wlz-zorg.
- 1.12 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan client zijn toegekend en waarmee client zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg.
- 1.13 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van client over de gewenste leveringsvorm
- 1.14 De (zorg- en dienstverlening)overeenkomst: de individuele overeenkomst die

- tussen Odion en client schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Odion zich jegens de client verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden, hierna te noemen zorgovereenkomst.
- 1.15 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Odion zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst rechtstreeks betrekking hebbend op een client.  
Wgbo: de wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
  - 1.16 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van client met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan client gebruik kan maken bij de zorgplanbespreking.
  - 1.17 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.
  - 1.18 Volledig pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de client thuis dezelfde zorg krijgt als die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
  - 1.19 Modulair pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de client thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die ze anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de client en Odion met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz.
- 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 Zorgovereenkomst**

- 3.1 In de zorgovereenkomst leggen de client/ vertegenwoordiger en Odion de overeengekomen zorg en dienstverlening vast. De overeengekomen zorg en diensten zijn afgeleid van het indicatiebesluit van de client en de leveringsbeschikking.
- 3.2 Een zorgovereenkomst, inclusief het OSP (ondersteuningsplan), wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Odion en client/vertegenwoordiger.
- 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 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.
- 3.5 De client/vertegenwoordiger en Odion zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorgovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven

- 3.6 Op iedere zorgovereenkomst zijn de normen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in deze algemene voorwaarden of de zorgovereenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken
- 3.7 Wanneer de client gebruik maakt van een woning die Odion huurt, dan eindigt de relatie tussen de client/wettelijk vertegenwoordiger en Odion met betrekking tot deze woning zodra de zorgovereenkomst-om welke reden dan ook- eindigt. De huurovereenkomst en zorgovereenkomst zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

#### **Artikel 4 Beëindiging en opzegging**

- 4.1 De zorgovereenkomst eindigt door:
- het verstrijken van de looptijd;
  - het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
  - het overlijden van de client;
  - een door Odion geconstateerd definitief vertrek van de client uit de instelling van Odion
  - opzegging;
  - ontbinding;
  - een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de client elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- 4.2 Odion kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
- de client zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
  - de client weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - de client, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de client betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Odion, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
  - de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Odion en de client geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
  - op het moment dat Odion geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de client deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
  - de client als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Odion of een andere instelling en de client/vertegenwoordiger en Odion geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - in geval van surseance of faillissement van Odion.
- 4.3 Odion zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor client.

- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2. kan opzegging door Odion conform regelgeving zorgkantoor tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de client onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 4.2 sub e en g genoemde gevallen.
- 4.5 Indien Odion deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de client de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 4.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 4.7 Odion en de client 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 client op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Odion;
  - b. Odion geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
  - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- 4.8 De client kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

## **Artikel 5 Indicatie**

- 5.1 De client die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 5.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Odion zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de client dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Odion binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

## **Artikel 6 Zorg- en dienstverlening**

- 6.1 Odion biedt de client zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2 De client en Odion handelen in de uitvoering van de overeenkomst op basis van een situatie van wederzijds respect en vertrouwen
- 6.3 Op de zorg en dienstverlening zijn Arbo-voorwaarden voor zorgverlening van toepassing. Er kunnen aan de hand daarvan redenen zijn om de zorg en dienstverlening niet te starten dan wel te beëindigen

## **Artikel 7 Ruimtelijke privacy**

- 7.1 Odion draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) van persoonlijke aard wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de client, tenzij de client ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 7.2 Onder anderen dan de client zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 7.3 Onder anderen dan de client 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 wilsonbekwame client, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 6.1.

## **Artikel 8 Informatie**

- 8.1 Odion geeft aan client algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de client redelijkerwijze dient te beschikken. Odion geeft deze informatie schriftelijk als de client daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van client. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die client krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.3 Odion geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de client. Indien het belang van de client dit vereist geeft Odion de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de client, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de client betrokkene. Voordat Odion overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.
- 8.4 Als de client geen informatie wil ontvangen respecteert Odion dit, behalve indien het belang dat de client daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Odion daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 12, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Odion.

## **Artikel 9 Ondersteuningsplan toestemming**

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van de overeengekomen zorg en dienstverlening worden neergelegd in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 9.2 Voorafgaand aan de ondersteuningsplanbespreking kan de client of zijn vertegenwoordiger aan Odion een persoonlijk plan overhandigen. Odion stelt de client of diens vertegenwoordiger van de mogelijkheid daartoe tijdig op de hoogte. Indien de client dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Odion dit persoonlijk plan bij het opstellen van het

- ondersteuningsplan.
- 9.3 Indien client niet aan een ondersteuningsplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het ondersteuningsplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van client.
- 9.4 Het ondersteuningsplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de client tot stand. Het ondersteuningsplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de overeenkomst. De client geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het ondersteuningsplan zoals dat voor de betreffende periode geldt.
- 9.5 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van client nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de client te voorkomen. Achteraf wordt de client zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 9.6 Het ondersteuningsplan wordt periodiek, met als uitgangspunt twee keer per jaar, geëvalueerd. In het ondersteuningsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- Indien Odion 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 ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt Odion hier voorafgaand over met de client.
- 9.7 De client heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het ondersteuningsplan. Ook kan de client op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het ondersteuningsplanplan.
- 9.8 Een afschrift van het ondersteuningsplan wordt door Odion terstond aan client of aan diens vertegenwoordiger verstrekt

#### **Artikel 10 Verplichtingen van de client**

- 10.1 De client/vertegenwoordiger verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 10.2 De client/vertegenwoordiger is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Odion in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 10.3 De client/vertegenwoordiger is verplicht Odion meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 10.4 De client/vertegenwoordiger staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken
- 10.5 De client/vertegenwoordiger draagt er zorg voor dat zij Odion voldoende geld ter beschikking stellen voor de dagelijkse gang van zaken
- 10.6 De client/vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor het beheer van het inkomen en de uitgaven van de client. Odion is hiervoor nimmer aansprakelijk.

## Artikel 11 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 11.1 Odion richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor client. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de client en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 11.2 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.3 Het dossier is eigendom van Odion.
- 11.4 Odion draagt zorg dat aan anderen dan de client geen inlichtingen over de client dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de client. 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 client inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame client kan zonder toestemming van de client 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 client toestemming voor het gebruik van gegevens door Odion met betrekking tot de client ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 11.8 Odion bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de client die niet tot het dossier behoren, bewaart Odion zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Odion de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de client heeft ontvangen, geeft hij deze aan de client terug.
- 11.9 Odion vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de client, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de client als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 11.10 Odion verstrekt de client inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Odion mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 11.11 Bij ZIN verleent Odion medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken zoals van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor waaronder de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante de privacywetgeving.
- 11.12 Persoonsgegevens van de client worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

## Artikel 12 Klachten

- 12.1 Odion heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Odion en wordt op verzoek van de client toegestuurd.
- 12.2 De client kan klachten over de zorgverlening kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Odion.
- 12.3 Odion is volgens de Wkkgz aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.
- 12.4 Indien de client niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over de tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz-geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie (binnen 12 maanden na indiening klacht)
- 12.5 Client kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien client heeft gekozen voor de Geschillencommissie, is client aan die keuze gebonden.

## Artikel 13 Aansprakelijkheid en verzekering

- 13.1 Client is gehouden Odion in de gelegenheid te stellen een door Odion tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Odion te herstellen.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Odion is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Odion 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 Odion 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 Odion.
- 13.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Odion zoals bepaald in artikel 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 Cliënten die bij Odion woonbegeleiding ontvangen op basis van een verblijfsindicatie zijn verplicht om de volgende verzekeringen af te sluiten: een ziektekosten verzekering (basis en eventueel aanvullend pakket), een aansprakelijkheidsverzekering particulieren, een inboedelverzekering en een risico-



overlijdensverzekering<sup>1</sup>. De kosten hiervan komen te laste van de client / wettelijk vertegenwoordiger. Voor het afsluiten van de verzekeringen kan gebruik worden gemaakt van de collectieve overeenkomsten die Odion met de verzekeraar heeft afgesloten.

#### **Artikel 14 Betalingen, eigen bijdrage**

- 14.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Odion de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee Odion op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 14.2 Indien client aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de client. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Odion uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de client.
- 14.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Odion de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan client.
- 14.4 Client kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz. Odion informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Client verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 14.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de client zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

#### **Artikel 15 Arbeidsomstandigheden**

In het geval Odion zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van client, 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 Odion uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Odion. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de client aan Odion zijn overhandigd, blijven eigendom van de client.
- 16.2 De client verbindt zich de door of namens Odion uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Odion, 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 Odion of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

---

<sup>1</sup> Indien niet wordt gekozen voor een risico overlijdensverzekering dient in de middelen voor de kosten van een begrafenis of crematie op andere wijze te worden voorzien

- 16.3 Indien de client binnen de instelling van Odion en/of met gebruikmaking van de middelen van Odion een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Odion. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de client deze rechten bij voorbaat over aan Odion. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal client dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

### **Artikel 17 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt**

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

### **Artikel 18 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt**

- 18.1 Tegenover de client die jonger is dan 12 jaar, komt Odion zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2 Tegenover de wilsonbekwame client die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt Odion zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger
- 18.3 Tegenover de wilsonbekwame client van 18 jaar of ouder komt Odion al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de client, tenzij client naar het oordeel van Odion feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Odion de wil van de client voor wat betreft dat onderdeel.
- 18.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Odion de verplichtingen die uit de overeenkomst met de client voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Odion de verplichtingen die uit de overeenkomst met de client voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- a. de echtgenoot van de client;
  - b. de geregistreerde partner van de client;
  - c. de levensgezel van de client;
  - d. een ouder van de client;
  - e. een kind van de client;
  - f. een broer of zuster van de client.

Odion kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de client en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

## **Artikel 19 Vertegenwoordiging**

- 19.1 Indien Odion, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de client nakomt tegenover een andere persoon dan de client zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de client zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 19.2 Odion komt zijn verplichtingen ten opzichte van de client niet na ten opzichte van de in artikel 19.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Odion zoals genoemd in artikel 6.
- 19.3 Als de client zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 19.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de client te voorkomen.
- 19.4 Odion kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de client te voorkomen.
- 19.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

## **Artikel 20 Verandering van zorglocatie**

- 20.1 Odion kan besluiten om de locatie waar de cliënt zorg ontvangt te veranderen (andere kamer/woning/dagbestedingslocatie) om redenen van de aard/omvang van de zorgvraag van de cliënt, gedrag van de cliënt of vanwege optimale benutting van ruimten, middelen en/of personeel.
- 20.2 De cliënt/vertegenwoordiger wordt tijdig geïnformeerd over het voornemen van Odion tot verandering van de zorglocatie. Met de cliënt/vertegenwoordiger vindt tijdig overleg plaats over wensen en voorkeuren. Hiermee wordt zoveel mogelijk rekening gehouden.
- 20.3 Indien de cliënt/vertegenwoordiger ernstige bezwaren heeft tegen het voornemen van Odion zorg om de zorglocatie te veranderen, zal in samenspraak met de cliënt/vertegenwoordiger bezien worden of er een alternatief gevonden kan worden waarin de cliënt/vertegenwoordiger zich wel kan vinden.
- 20.4 Odion neemt uiteindelijk een beslissing over de zorglocatie van de cliënt en de cliënt/vertegenwoordiger wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- 20.5 Cliënt/vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld kennis te maken met de nieuwe zorglocatie.
- 20.6 Odion zorgt voor een goede begeleiding van de cliënt vanaf het voornemen tot verhuizing tot en met de realisatie er van.

## **Artikel 21: Huisregels**

- 21.1 Elke locatie van Odion zorg heeft huisregels, zo veel mogelijk in overleg met de cliënten, vastgesteld en op schrift gezet. Doel van deze afspraken is te zorgen voor een ordelijke gang van zaken. De cliënt/vertegenwoordiger ontvangt voor zover relevant, een afschrift van deze huisregels en verklaart zich hieraan te houden.

## **Artikel 22: Gebruik woonruimte Odion**

- 22.1 De in het kader van de zorgovereenkomst ter beschikking gestelde woonruimte aan de cliënt, mag door de cliënt uitsluitend als zodanig worden gebruikt. Cliënt mag deze ruimte niet delen met anderen, aan anderen verhuren of in gebruik afstaan. Het laten logeren van bezoekers is niet toegestaan, tenzij Odion hiervoor toestemming heeft verleend.
- 22.2 Odion kan zich toegang verschaffen tot alle ruimten, waaronder de privéruimte van de cliënt, indien dit naar de mening van Odion strikt noodzakelijk is om (mogelijke) schade te voorkomen aan de cliënt zelf, andere cliënten, Odion en/of haar medewerkers en/of eigendommen.
- 22.3 De gemeenschappelijke ruimten zijn zowel gestoffeerd als gemeubileerd door Odion. Cliënt/vertegenwoordiger is niet bevoegd om zonder overleg en toestemming van Odion hierin veranderingen aan te brengen.
- 22.4 De cliënt/vertegenwoordiger kan alleen bouwkundige veranderingen aanbrengen in de woonruimte na schriftelijke toestemming van Odion.
- 22.5 Cliënt/vertegenwoordiger is verplicht de woonruimte na het eindigen van de zorgovereenkomst of bij verhuizing in dezelfde staat van onderhoud (behoudens normale slijtage) als bij het betrekken van de woonruimte op te leveren. Hiermee wordt bedoeld: volledig ontruimd, schoon en in de oorspronkelijke staat
- 22.6 De cliënt is verplicht de woon- en/of dagbestedingsruimten goed te onderhouden.
- 22.7 De cliënt is aansprakelijk voor eventuele verwijtbare schade die door hem of door zijn bezoekers wordt toegebracht.
- 22.8 Cliënt mag aan de medebewoners/gebruikers, de medewerkers, de omwonenden of andere derden geen overlast bezorgen. Cliënt zorgt ervoor dat zijn bezoekers evenmin overlast bezorgen.
- 22.9 Voor het hebben van huisdieren is schriftelijke toestemming van Odion nodig. Daarbij wordt er op gelet dat het welzijn van het huisdier gewaarborgd kan worden en er geen sprake is van overlast voor derden, zoals medebewoners en omwonenden.

## **Artikel 23: Zorg op afstand**

- 23.1 Odion kan zorg op afstand verlenen aan de individuele cliënt door inzet van domoticamiddelen.
- 23.2 Hierover worden met de betrokken cliënt/vertegenwoordiger afspraken gemaakt en schriftelijk vastgelegd.

## **Artikel 24: Roken**

- 24.1 Odion heeft op grond van de Tabakswet een rookbeleid vastgesteld. Cliënt, vertegenwoordiger en hun bezoekers worden hierover geïnformeerd en zijn verplicht zich hieraan te houden.

### **Artikel 25: Toepasselijk recht**

- 25.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 25.2 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 Odion is gevestigd.

### **Artikel 26 Annulering**

- 26.1 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 client worden geannuleerd. Odion zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de client daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 26.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Odion de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

### **Artikel 27 Wijzigingen**

- 27.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Odion worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan client zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 27.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

### **Artikel 28 Slot**

- 28.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2017
- 28.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als:  
'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting Odion.

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

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
  - a. de client met een Persoonsgebonden budget (PGB);
  - b. de client met particuliere financiering anders dan een PGB;
  - c. de client die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg- of diensten van Odion afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2 In afwijking van artikel 1.8. van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van client. De client met een PGB verstrekt op verzoek van Odion een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

### **Artikel 2 Aanbieding**

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

### **Artikel 3 Tarieven en kostprijzen**

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

### **Artikel 4 Kredietwaardigheid**

- 4.1 Indien de kredietwaardigheid van de client daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Odion nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

### **Artikel 5 Factuur en betaling**

- 5.1 Odion brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij client in rekening.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van Odion, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en is ondertekend door Odion en voldoet overigens aan de door de SVB van tijd tot tijd aan factureren gestelde eisen.
- 5.3 De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Odion kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.4 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan is de

client zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Odion stuurt de client een betalingsherinnering en geeft hem de gelegenheid binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering alsnog te betalen.

- 5.5 Als de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn niet of niet volledig is betaald dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van client. Odion kan bovendien vanaf het moment van het verstrijken van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het niet betaalde deel van de factuur bij de client in rekening brengen.
- 5.6 Odion kan een automatische incasso verlangen.<sup>2</sup>
- 5.7 Odion is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

#### **Artikel 6 Incasso**

- 6.1 Is de client in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen als bepaald in artikel 5.5. alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de client.
- 6.2 De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor [buitengerechtelijke incassokosten](#) (BIK).

#### **Artikel 7 Einde overeenkomst bij PGB**

Deze bepaling is van toepassing op de client als bedoeld in artikel 1.1. sub a. van de bijzondere voorwaarden.

- 7.1 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene voorwaarden geldt voor de client met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
  - a. intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor, de overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
  - b. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als client kan aantonen aan Odion dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft, kan de overeenkomst worden voortgezet;
  - c. bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 7.2 Client dient Odion onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie. Client dient facturen van Odion voor geleverde zorg onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB.
- 7.3 Indien de client zijn verplichting bedoeld in het vorige lid niet nakomt en de Odion voor binnen het zorgarrangement geleverde zorg niet betaald krijgt uit het PGB, heeft Odion aanspraak op betaling door de client.
- 7.4 Client kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de client de overeenkomst

---

<sup>2</sup> Alleen bij particuliere financiering en niet meer bij PGB

opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

### **Artikel 8 Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing op de client als bedoeld in artikel 1.1. sub b. en c. van de bijzondere voorwaarden.

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