

## Algemene voorwaarden

### A. ALGEMEEN

#### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden Plushome B.V.
- b. Begeleider: de door Plushome aangewezen teamlid die eerstverantwoordelijk is voor de zorg- en dienstverlening. De begeleider is namens Plushome de contactpersoon van de cliënt en de vertegenwoordiger voor vragen, opmerkingen en eventuele klachten.
- c. Cliënt: een natuurlijke persoon die zich tot Plushome wendt of heeft gewend teneinde extramurale zorg en diensten te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.
- d. Contactpersoon: degene die met toestemming van de cliënt geïnformeerd wordt over bijzonderheden over de zorg- en dienstverlening aan de cliënt.
- e. Diensten: andere handelingen dan zorg die betrekking hebben op de cliënt.
- f. Incident: een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt of teamlid van Plushome heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.
- g. Indicatie of indicatiebesluit: het besluit van het indicatieorgaan (Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) respectievelijk het zorgkantoor respectievelijk het college van burgemeester en wethouders (B en W) van een gemeente waarin is vastgelegd dat en in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor zorg in de zin van de Wlz, Zvw respectievelijk de Wmo 2015. Onder het begrip indicatie valt tevens een beschikking.
- h. Jw: Jeugdwet.
- i. Kwaliteitsstandaarden: richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.
- j. Naastbetrokkene(n): familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
- k. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Plushome en de cliënt waarin de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van de indicatie, schriftelijk zijn vastgelegd.
- l. Persoonsgebonden budget (PGB): het budget dat aan de cliënt is toegekend op basis van de indicatie en waarmee de cliënt zelfzorg en diensten kan inkopen.
- m. Plushome: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Plushome B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Arnhem, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09212270.
- n. Vertegenwoordiger: degene die de cliënt vertegenwoordigt krachtens de wet dan wel krachtens een rechterlijke beschikking dan wel krachtens een schriftelijke volmacht van de cliënt.
- o. Wlz: Wet langdurige zorg.
- p. Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.
- q. Zorg: de door Plushome te verlenen (extramurale) zorg in de zin van de Wlz, de Zvw, Jeugdwet en/of de Wmo: zoals begeleiding, behandeling, dagbesteding, huishoudelijke hulp, ondersteuning, persoonlijke verzorging en opvoedkundige ondersteuning.
- r. Zorgdossier: het digitale dossier waarin aantekening wordt gehouden van gegevens en ontwikkeling omtrent de zorgverlening.
- s. Zorg in natura (ZIN): zorg en/of diensten die Plushome aan de cliënt verleent en waarvoor Plushome op grond van een contract met het zorgkantoor of een gemeente rechtstreeks een vergoeding ontvangt.
- t. Zorgplan: een door Plushome in samenspraak met de cliënt opgesteld plan waarin de afspraken over de zorgverlening door Plushome zijn neergelegd. Het zorgplan maakt onderdeel uit van het zorgdossier. Het zorgplan bevat een doelbeschrijving gericht op begeleiding, opvoedkundige ondersteuning of behandeling.
- u. Zvw: Zorgverzekeringswet

#### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle overeenkomsten die tussen de cliënt en Plushome worden gesloten met betrekking tot het verlenen van zorg en/of diensten door Plushome alsmede op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen de cliënt en Plushome, ongeacht de wijze waarop de door Plushome te verlenen zorg en diensten gefinancierd worden.



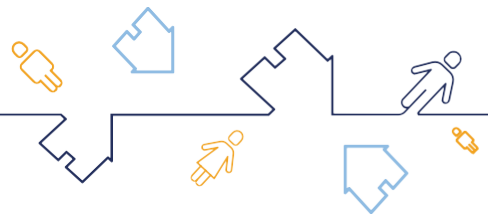
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen de cliënt en Plushome zijn overeengekomen en deze niet in het nadeel zijn van de cliënt.
3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing, nietig of ongeldig is, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, maar zullen deze algemene voorwaarden voor het overige volledig van kracht blijven. De cliënt en Plushome zullen in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de eerdere bepaling in acht worden genomen.
4. Plushome is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking binnen dertig (30) dagen nadat Plushome de gewijzigde algemene voorwaarden aan de cliënt en diens vertegenwoordiger ter hand heeft gesteld, tenzij de cliënt hiertegen binnen dertig (30) dagen na terhandstelling schriftelijk bezwaar heeft gemaakt. In dat geval blijft de laatst tussen de cliënt en Plushome geldende versie van de algemene voorwaarden van toepassing. Indien de cliënt niet binnen dertig (30) dagen na terhandstelling schriftelijk bezwaar heeft gemaakt tegen de nieuwe algemene voorwaarden, wordt de cliënt geacht akkoord te zijn gegaan met de gewijzigde algemene voorwaarden.
5. Bij strijdigheid tussen bepalingen in de overeenkomst en bepalingen in deze algemene voorwaarden prevaleren de bepalingen in de overeenkomst.
6. Aan de opschriften ("kopjes") bij de artikelen van deze algemene voorwaarden komt geen zelfstandige betekenis toe en deze opschriften zijn niet van invloed op de uitleg van de bepalingen van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 3. Naastbetrokkene(n)**

1. Plushome heeft een gedragscode waarin ook bepalingen ten aanzien van naastbetrokken zijn opgenomen.
2. Na toestemming van de cliënt hebben naastbetrokkenen recht op overleg met de begeleider over de zorg- en dienstverlening aan de cliënt.
3. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg- en dienstverlening.

### **Artikel 4. Vertegenwoordiging**

1. Een cliënt heeft, wanneer vertegenwoordiging noodzakelijk is, altijd één vertegenwoordiger, tenzij door de wet, de cliënt of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn. Indien op grond van de wet meerdere personen bevoegd zouden zijn om de cliënt te vertegenwoordigen, wijst de familie uit deze bevoegde personen één persoon aan die als vertegenwoordiger optreedt.
2. Als de cliënt geen naaste familie heeft om als vertegenwoordiger op te treden terwijl vertegenwoordiging door Plushome noodzakelijk wordt geacht, of de familie na uitdrukkelijke verzoeken daartoe van Plushome geen (bekwame) vertegenwoordiger heeft aangewezen dan wel de rechter om aanwijzing van een vertegenwoordiger heeft verzocht, verzoekt Plushome de rechter om een mentor of curator aan te wijzen.
3. De cliënt kan geen volmachten tot vertegenwoordiging aan teamleden van Plushome verstrekken.
4. Een vertegenwoordiger treedt op indien dit op grond van de wet of de algemene voorwaarden vereist en/of geïndiceerd is. In ieder geval treedt hij (mede) op:
  - a. Bij het tekenen van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, indien de cliënt niet bekwaam of bevoegd is voor het tekenen van de overeenkomst, dan wel niet in staat is tot een redelijke belangenafweging hiertoe;
  - b. Indien een cliënt niet in staat is tot een redelijke belangenafweging ter zake van een beslissing waarvoor diens toestemming is vereist, op grond van de wet of een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
5. De vertegenwoordiger is verplicht zorg te dragen voor een goede uitoefening van zijn taken, bij gebreke waarvan Plushome:
  - a. De cliënt kan verzoeken een andere vertegenwoordiger aan te wijzen;
  - b. De familie van de cliënt kan verzoeken een andere vertegenwoordiger aan te wijzen, en/of;
  - c. Bij de rechter een verzoek kan indienen tot ontslag van de mentor of de curator, en (indien noodzakelijk) het benoemen van een andere vertegenwoordiger.



## **Artikel 5. Huisvesting**

1. Indien Plushome de zorg- en/of diensten in combinatie met huisvesting verleent, wordt de huisvesting ter beschikking gesteld door Accommodation+ B.V. met wie de cliënt een huurovereenkomst en een verblijfsovereenkomst sluit.
2. De cliënt krijgt enkel en alleen de beschikking over de huisvesting omdat hij (extramuraal) zorg- en dienstverlening van Plushome ontvangt.
3. De zorg- en dienstverlening van Plushome en de ter beschikking stelling van huisvesting door Accommodation+ B.V. zijn onverbreekbaar met elkaar verbonden in die zin dat bij een beëindiging van de zorgovereenkomst tevens de verblijfsovereenkomst en huurovereenkomst tussen Accommodation+ B.V. en de cliënt eindigt. Als de verblijfsovereenkomst en huurovereenkomst tussen Accommodation+ B.V. en de cliënt eindigen, eindigt ook de zorgovereenkomst indien en voor zover deze enkel en alleen ziet op woonbegeleiding in door Accommodation+ B.V. ter beschikking gestelde huisvesting. In alle andere gevallen treden Plushome en de cliënt in overleg over de gevolgen van het einde van de verblijfsovereenkomst en de huurovereenkomst voor de zorgovereenkomst.

## **B. INFORMATIE**

### **Artikel 6. Informatieverstrekking**

1. De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn.
2. In het uitzonderlijke geval dat het verstrekken van informatie kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert, verstrekt Plushome geen informatie aan de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist, verstrekt Plushome de desbetreffende informatie wel aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
3. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven geen informatie te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven, tenzij het belang van de cliënt naar de mening van Plushome niet opweegt tegen het ernstige nadeel dat hieruit voor de cliënt of anderen kan voortvloeien.

### **Artikel 7. Intakegesprek**

1. Naar aanleiding van de zorgvraag van de cliënt vindt er een intakegesprek tussen Plushome en de cliënt plaats waarin in onderling overleg wordt bepaald welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de zorg. Mocht de zorgvraag niet duidelijk gesteld kunnen worden, dan wint Plushome met toestemming van de cliënt informatie in bij vorige zorginstanties, de mantelzorger of een externe deskundige.
2. Op basis van de indicatie en het intakegesprek bepaalt Plushome of de cliënt in aanmerking komt voor zorg- en dienstverlening door Plushome.

### **Artikel 8. Algemene informatie**

Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst verstrekt de begeleider in ieder geval mondeling of schriftelijk de navolgende algemene informatie aan de cliënt:

- a. Informatie over Plushome en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een zorgplan, de zorg- en dienstverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
- b. Informatie over de kosten, de betaling van de kosten voor aanvullende diensten, eigen bijdrage en de mogelijk niet vergoede zorg en diensten;
- c. Informatie over de cliëntenraad;
- d. Informatie over de klachten- en geschillenregeling;
- e. Informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon;
- f. Informatie over de gedragscode van Plushome;
- g. Informatie over de bereikbaarheid van Plushome in geval van een noodsituatie;
- h. Informatie over welke en de wijze waarop persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt, het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en overige maatregelen rondom privacy;



## C. OVEREENKOMST EN ZORGPLAN

### Artikel 9. Tot stand komen van de overeenkomst voor zorg.

1. De overeenkomst tussen de cliënt en Plushome komt uitsluitend tot stand indien:
  - a. De cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en;
  - b. Plushome redelijkerwijs van oordeel is dat de zorgvraag van de cliënt op grond van de bij Plushome aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en;
  - c. Een voor de financiering noodzakelijk indicatiebesluit is afgegeven.
2. Indien aan de in lid 1 onder sub a tot en met c van dit Artikel genoemde voorwaarden is voldaan, stelt Plushome een schriftelijke overeenkomst op. De overeenkomst wordt ondertekend door Plushome, de cliënt en/ of vertegenwoordiger
3. De cliënt verkrijgt het recht op de in de overeenkomst neergelegde zorg en diensten uitsluitend nadat de door Plushome, de cliënt en/of de vertegenwoordiger ondertekende overeenkomst door Plushome retour is ontvangen.
4. Indien de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is aangevangen dan de datum waarop de overeenkomst door Plushome, de cliënt en de vertegenwoordiger is ondertekend, dan geldt de datum waarop de feitelijke zorg- en dienstverlening is begonnen met terugwerkende kracht als ingangsdatum van de overeenkomst. Deze datum wordt in de overeenkomst vastgelegd.
5. In de overeenkomst wordt vastgelegd welke indicatie/ beschikking ten grondslag ligt aan de af te spreken zorguren. De zorguren worden vastgelegd in het digitale zorgarrangement van de cliënt.

### Artikel 10. Zorgplanbespreking en zorgplan

1. Bij WLZ zorg vindt er bij aanvang van de zorg- en dienstverlening een bespreking plaats tussen de begeleider en de cliënt waarin afspraken worden gemaakt over de zorg- en dienstverlening aan de cliënt. In dit gesprek wordt aandacht besteed aan het zeggenschap van de cliënt over zijn eigen leven en de eigen bijdrage aan het CAK
2. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ondertekening van de overeenkomst stelt de begeleider een zorgplan op waarin de doelen worden vastgelegd.
3. Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het zorgplan wordt terstond nadat het is opgesteld aan de cliënt of diens vertegenwoordiger voorgelegd met het verzoek dit ten blijke van zijn instemming voor akkoord te ondertekenen. Door instemming met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle zorg en diensten die deel uitmaken van het zorgplan.
4. De begeleider biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan. Desgewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand van zijn of haar keuze.
5. Indien de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet aan een bespreking van het zorgplan wenst deel te nemen, wordt het zorgplan opgesteld/aangepast op zodanige wijze dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
6. Voor zover de cliënt dan wel de vertegenwoordiger te kennen heeft gegeven geen toestemming te geven voor de zorgverlening, legt Plushome dat in het zorgplan vast.
7. Indien er sprake is van Wlz-zorg dan organiseert Plushome tweemaal per jaar een bespreking met de cliënt ter evaluatie en actualisatie van de afspraken. In alle overige gevallen organiseert Plushome eenmaal per jaar een bespreking met de cliënt ter evaluatie en actualisatie van de afspraken. In overleg tussen Plushome en de cliënt kan worden afgeweken van het zorgplan
8. De cliënt kan zijn zorgplan, ontwikkeling en rapportages digitaal inzien in CAREN, een digitaal cliënt dossier.

### Artikel 11. Zorgverlening

1. Plushome streeft ernaar zoveel mogelijk dezelfde teamleden in te zetten bij de zorg - en dienstverlening aan de cliënt. Plushome is evenwel gerechtigd om (onderdelen van de) zorg - en dienstverlening te laten uitvoeren door verschillende teamleden.
2. Plushome is gerechtigd om (onderdelen van de) zorg- en dienstverlening uit te besteden aan derden. In geval van uitbesteding blijft Plushome evenwel volledig eindverantwoordelijk voor de zorg- en dienstverlening.
3. Plushome spant zich er maximaal voor in om de overeengekomen zorg en diensten te verlenen. Plushome is evenwel gerechtigd om de zorg- en dienstverlening op te schorten, afwijkende zorg en diensten dan wel de zorg en diensten onder andere condities te verlenen indien (gewijzigde) wet- en regelgeving, (productie)afspraken met het zorgkantoor, de zorgverzekeraar en/of de gemeente dan wel organisatorische redenen daartoe aanleiding geven.



#### **Artikel 12. Uitvoering en kwaliteit**

1. Plushome verleent de zorg en diensten overeenkomstig de eisen van goed zorgverlenerschap.
2. Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten.
3. De teamleden die door Plushome worden ingezet voldoen aan de vereiste kwalificaties om de overeengekomen zorg en diensten te verlenen.
4. De teamleden die door Plushome worden ingezet zijn in het bezit van een VOG.
5. De teamleden die door Plushome worden ingezet zullen zich jegens de cliënt respectvol gedragen.
6. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Plushome ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
7. Plushome houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.

#### **Artikel 13. Indicatie**

1. De cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg en diensten inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
2. Indien de zorg wordt geleverd op grond van een indicatie en de geldigheidstermijn van de indicatie op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is Plushome behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe indicatie.
3. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Plushome haars inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Plushome binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.
4. Op grond van het nieuwe indicatiebesluit zal door Plushome worden bepaald of de overeenkomst wordt gewijzigd of opgezegd en opnieuw wordt aangegaan, voor zover Plushome mogelijkheden heeft de benodigde zorg en diensten te kunnen bieden.

#### **Artikel 14. Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident dat voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert Plushome de betreffende cliënt en, indien de cliënt niet in staat is om een redelijke belangenafweging te maken, diens vertegenwoordiger over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Plushome maakt van de aard en de toedracht van het incident een aantekening in het dossier van de cliënt.
3. Als een incident merkbare gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Plushome de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

#### **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

1. Behoudens voor zover er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:446 en volgende van het Burgerlijk Wetboek, is in alle gevallen waarin er sprake is van aansprakelijkheid van Plushome deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Plushome gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt, vermeerderd met het eigen risico dat Plushome onder die verzekering draagt.
2. Het bepaalde in dit artikel is mede van toepassing op de door Plushome ingeschakelde derden.
3. De cliënt is verplicht een verzekering voor aansprakelijkheid af te sluiten en een inboedelverzekering af te sluiten.

#### **D. ZORGDOSSEIER, PRIVACY**

##### **Artikel 16. Zorgdossier**

1. Het zorgdossier bevat alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede zorgverlening, waaronder:
  - a. Het zorgplan;
  - b. De naam van de contactpersoon;
  - c. De naam van de vertegenwoordiger, indien van een vertegenwoordiger sprake is;
  - d. De wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
  - e. De voortgang van de zorgverlening;



- f. Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorg- en dienstverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. Het zorgdossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.
  3. Plushome bewaart het zorgdossier na afloop van de zorg niet langer dan de wettelijke bewaartermijnen, tenzij goed zorgverlener schap meebrengt dat langer bewaren noodzakelijk is.
  4. Plushome verstrekt de cliënt op diens verzoek inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het zorgdossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Plushome mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
  5. Plushome draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het zorgdossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt, tenzij daarvoor een wettelijke plicht of bevoegdheid bestaat.
  6. Door de ondertekening van de overeenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Plushome met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering. Plushome zal deze gegevens verwerken overeenkomstig de geldende privacywetgeving, wat inhoudt dat gegevens voor deze doeleinden anoniem worden gemaakt.
  7. Plushome vernietigt het zorgdossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, of de wet zich tegen vernietiging verzet.

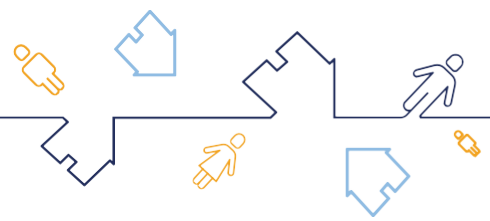
#### **Artikel 17. Privacy**

1. Plushome neemt passende en voldoende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens van de cliënt te beschermen tegen onrechtmatige verwerking, een en ander in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
2. Plushome hanteert een privacy beleid, dat deel uitmaakt van deze algemene voorwaarden.
3. Plushome verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met dit reglement.
4. Plushome draagt ervoor zorg dat de zorgverlening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorgverlening 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.
5. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
6. Plushome heeft een privacy statement wat te vinden is op haar websites.

#### **E. VERPLICHTINGEN CLIËNT**

##### **Artikel 18. Goed cliënt schap**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Plushome met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking.
2. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/of verzekeringsgegevens of de indicatie niet tonen, dan is Plushome gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke zorg- en/of dienstverlening noodzakelijk is.
3. Vóór aanvang van de zorg- en dienstverlening geeft de cliënt op verzoek van Plushome de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.
4. De cliënt verleent naar beste kunnen aan Plushome de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst door Plushome.
5. De cliënt houdt zich aan de gedragsregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van teamleden en andere cliënten van Plushome.
6. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Plushome en derden gericht op de (brand)veiligheid.
7. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om Plushome in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
8. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.



### **Artikel 19. Informatieplichten**

1. De cliënt geeft Plushome, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg en/of diensten, is de cliënt gehouden Plushome daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De cliënt die bij Plushome op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg en diensten laat uitvoeren door een andere zorginstelling dan Plushome, meldt dit aan Plushome zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

### **Artikel 20. Betaling**

1. Indien Plushome zorg en diensten op basis van ZIN levert, declareert Plushome de kosten van deze zorg en diensten rechtstreeks bij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar respectievelijk de gemeente waarmee Plushome op grond van de Wlz respectievelijk de Wmo 2015 of de Jw een overeenkomst heeft gesloten.
2. Indien Plushome zorg en diensten op andere basis dan ZIN levert, bijvoorbeeld op basis van een PGB, declareert Plushome de zorg en diensten rechtstreeks bij de cliënt.
3. Indien de cliënt aanvullende zorg- en/of dienstverlening wil ontvangen, die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Plushome uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
4. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd. Bij een schriftelijke toezegging door gemeente of indicatiesteller van de op handen zijnde beschikking kan hiervan worden afgeweken. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Plushome en de cliënt met elkaar in overleg.
5. Bij zorg die Plushome op basis van een PGB levert stelt Plushome steeds na afloop van iedere maand Plushome aan de hand van het daadwerkelijk geleverde aantal uren een factuur op.
6. Betaling van de facturen van Plushome door de cliënt dient te geschieden uiterlijk binnen dertig dagen na factuurdatum door overschrijving op de op de factuur vermelde bankrekening van Plushome, bij gebreke waarvan de cliënt van rechtswege (dus zonder dat enige aanmaning of nadere ingebrekestelling is vereist) in verzuim is.
7. Plushome 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.
8. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Plushome gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen over het factuurbedrag of het niet betaalde gedeelte daarvan voor elke maand of een gedeelte daarvan waarmee de betalingstermijn is overschreden, te rekenen vanaf de vervaldatum tot de datum van betaling.
9. De cliënt is in geval van verzuim voorts de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zoals vastgesteld in het Besluit van 27 maart 2012, houdende regels ter normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).
10. Protesten met betrekking tot de facturen, welke binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Plushome kenbaar moeten worden gemaakt, schorten de betalingsverplichtingen van de cliënt niet op.
11. Bij gebreke van een tijdige betaling op enige factuur worden alle nog openstaande facturen, ook die facturen waarvan de betalingstermijn nog niet is verstreken, direct opeisbaar.
12. Ten aanzien van betalingen en verrekeningen is de administratie van Plushome te allen tijde bindend.

### **Artikel 21. Annulering**

1. De te verlenen 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 cliënt kosteloos worden geannuleerd. Plushome zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
2. In geval van niet tijdige annulering is Plushome gerechtigd de volledige kosten in rekening bij de cliënt dan wel het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente te brengen.



## **F. EINDE OVEREENKOMST**

### **Artikel 22. Beëindiging**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van het indicatiebesluit. Bij een zorgovereenkomst in combinatie met een huurovereenkomst is de duur tot aan einde indicatiebesluit doch nooit langer dan een jaar. Na elk jaar wordt in samenspraak continuering van de zorg besproken. Bij continuering wordt een nieuwe overeenkomst aangegaan.
2. De overeenkomst kan eindigen op de volgende manieren:
  - a. Van rechtswege, d.w.z. zonder dat een daarop gerichte rechtshandeling is vereist, in de gevallen als bedoeld in Artikel 23 van deze algemene voorwaarden;
  - b. Door ontbinding door de rechter;
  - c. Door ontbinding door Plushome of de cliënt in de gevallen als bedoeld in Artikel 24 van deze algemene voorwaarden;
  - d. Met wederzijds goedvinden van Plushome en de cliënt;
  - e. Door opzegging in de gevallen en de wijze als bedoeld in Artikel 25 van deze algemene voorwaarden;

### **Artikel 23. Einde van rechtswege**

De overeenkomst eindigt van rechtswege:

- a. Op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit (de overeenkomst eindigt van rechtswege met ingang van de dag volgende op de einddatum);
- b. Door de intrekking van het afgegeven indicatiebesluit door het indicatieorgaan;
- c. Door het overlijden van de cliënt;
- d. Door een door Plushome geconstateerd definitief vertrek van de cliënt naar een regio waar Plushome niet actief is;
- e. Door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg en diensten als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- f. Bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
- g. Door een wijziging van de indicatie of een herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst;
- h. Bij het eindigen van de verblijfsovereenkomst en huurovereenkomst tussen Accommodation + B.V. en de cliënt indien en voor zover de overeenkomst enkel en alleen ziet op begeleiding in door Accommodation + B.V. ter beschikking gestelde huisvesting.

### **Artikel 24. Ontbinding**

Zowel Plushome als de cliënt is gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de ander in staat van faillissement wordt verklaard.

### **Artikel 25. Opzegging**

1. Plushome is gerechtigd om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand indien er sprake is van een zwaarwegende reden op grond waarvan in redelijkheid niet van Plushome kan worden verlangd om de zorg- en dienstverlening aan de cliënt voort te zetten.
2. Van zwaarwegende redenen als bedoeld in lid 1 van dit artikel is in ieder geval sprake wanneer:
  - a. De financiering of de indicatie voor de zorg en diensten komt te ontbreken. Plushome gaat hier evenwel niet toe over indien zij meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg.
  - b. De cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst, de gedragscodes of reglementen van Plushome of de algemene voorwaarden 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 Plushome kan worden gevergd;
  - c. De cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de teamleden van Plushome of de medecliënten dan wel de teamleden van Plushome of de medecliënten niet respectvol worden behandeld, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Plushome kan worden gevergd;
  - d. Door toedoen van de cliënt of naasten van de cliënt ernstige spanningen met de teamleden van Plushome ontstaan, waardoor voortzetting van een zorgvuldige zorg- en dienstverlening ernstig wordt bemoeilijkt;





- e. Indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat niet meer van Plushome kan worden verlangd dat zij de zorg en diensten verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan;
  - f. De cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - g. De zorg- en dienstverlening bij een overeenkomst met huisvesting wordt afgeschaald tot minder dan 8 uur per week, of dat de cliënt zijn zorgvraag in die mate is verminderd dat de cliënt minder dan 6 à 8 uur zorg per week afneemt.
3. Bij een opzegging door Plushome ondersteunt Plushome de cliënt met het vinden van een alternatief. Indien een aanvaardbaar alternatief door de cliënt wordt geweigerd valt dit onder zijn eigen verantwoordelijkheid en kan hij de opzegging door Plushome niet op deze grond vernietigen.
  4. De cliënt is gerechtigd om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

#### **Artikel 26. Nazorg**

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen Plushome en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is.
2. Plushome stelt de volgende personen op de hoogte van de beëindiging van de overeenkomst vóór het daadwerkelijke vertrek:
  - a. De contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
  - b. De betrokken teamleden.

#### **G. SLOTBEPALINGEN**

##### **Artikel 27. Auteursrecht**

1. Met betrekking tot de door of namens Plushome uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij Plushome. De eventuele in dat kader aan de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger overhandigde stukken blijven eigendom van Plushome.
2. Stukken die mede met het oog op de advisering door de cliënt aan Plushome zijn verstrekt, blijven eigendom van Plushome.

##### **Artikel 28. Klachten**

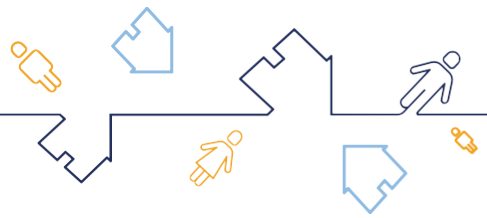
1. Plushome beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenregeling.
2. Met het oog op de klachtenprocedure zoals bedoeld in lid 1 wijst Plushome een klachtenfunctionaris aan die de cliënt op diens verzoek adviseert over de indiening van een klacht en hem bijstaat bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing voor de klacht te komen.

##### **Artikel 29. Social media**

1. Indien de cliënt gebruik maakt van social media dan dient de cliënt rekening te houden met de goede naam van Plushome en van eenieder die betrokken is bij de zorg- en dienstverlening aan de cliënt.
2. De cliënt is persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die wordt gepubliceerd op de social media. Hierbij dient de cliënt zich er bewust van te zijn dat gepubliceerde teksten en uitlatingen voor onbepaalde tijd openbaar zijn, ook na verwijdering van het bericht.
3. Het is niet toegestaan om foto-, film- en geluidsopnamen van Plushome gerelateerde situaties op de social media te zetten, tenzij de cliënt schriftelijke toestemming van zijn begeleider voor plaatsing heeft gekregen.
4. De cliënt dient de algemeen geaccepteerde fatsoensnormen in acht te nemen. Als fatsoensnormen worden overschreden (bijvoorbeeld: pesten, kwetsen, intimideren, discrimineren, stalken, bedreigen, zwartmaken of anderszins beschadigen), worden passende maatregelen getroffen, variërend van het geven van een waarschuwing tot opzegging van de overeenkomst door Plushome.

##### **Artikel 30. Geschillen**

1. Geschillen naar aanleiding van deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland.



2. Uitsluitend in geval van Wlz-zorg kan de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij Plushome conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg (Wkkgz) is aangesloten, indien:
  - a. De klachtenregeling als bedoeld in Artikel 28 van deze algemene voorwaarden door Plushome niet voldoende is nageleefd;
  - b. De afhandeling van de klacht door Plushome als bedoeld in Artikel 28 van deze algemene voorwaarden in onvoldoende mate de ontevredenheid van de cliënt heeft weggenomen; of
  - c. In redelijkheid niet van de cliënt, nabestaande van een overleden cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt kan worden verlangd dat de hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van Plushome in het kader van de zorgverlening bij Plushome indient.
3. De in lid 2 bedoelde geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die door Plushome voldoende bekend wordt gemaakt onder haar cliënten.
4. Het in lid 2 bepaalde laat onverlet dat een cliënt te allen tijde bevoegd is om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland.

### **Artikel 30. Ingangsdatum**

Deze algemene voorwaarden treden in werking op 27-06-2018.