

Algemene voorwaarden

Werkwijze

Dit document is groot en juridisch zwaar. Om fouten en misinterpretaties te voorkomen, bieden we dit document in logisch afgebakende delen aan:

1. **Definities en toepasselijkheid**
2. **Relatie cliënt, vertegenwoordiging en naastbetrokkenen**
3. **Informatieverstrekking en intake**
4. **Overeenkomst, zorgplan, evaluatie en inzage**
5. **Uitvoering van de zorg, kwaliteit en incidenten**
6. **Indicatie, aansprakelijkheid en Privacy**
7. **Verplichting van de cliënt, betaling en annulering**
8. **Beëindiging, opzegging, nazorg en slotbepalingen**

Hoofdstuk 1 Definities en toepasselijkheid.

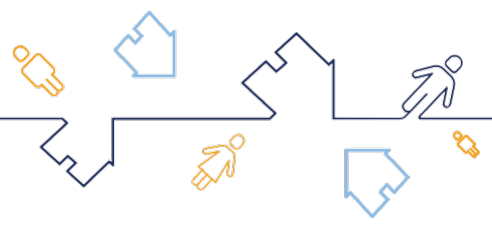
Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Plushome B.V.
- **Plushome:** Plushome B.V., gevestigd te Arnhem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 09212270.
- **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zich tot Plushome wendt of heeft gewend voor het ontvangen van extramurale zorg en/of diensten.
- **Vertegenwoordiger:** degene die de cliënt vertegenwoordigt op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of een schriftelijke volmacht.
- **Begeleider:** het door Plushome aangewezen teamlid dat verantwoordelijk is voor de coördinatie van de zorg- en dienstverlening en fungeert als eerste aanspreekpunt.
- **Zorg:** de door Plushome te verlenen extramurale zorg in de zin van de Wlz, Jeugdwet en/of Wmo, waaronder begeleiding, behandeling, dagbesteding, ondersteuning en persoonlijke verzorging.
- **Diensten:** andere handelingen dan zorg die betrekking hebben op de cliënt.
- **Overeenkomst:** de schriftelijke overeenkomst tussen Plushome en de cliënt waarin de zorg en/of diensten zijn vastgelegd.
- **Zorgplan:** het plan waarin de afspraken over de zorgverlening zijn vastgelegd, opgesteld in overleg met de cliënt en onderdeel van het zorgdossier.
- **Zorgdossier:** het digitale dossier waarin gegevens worden vastgelegd die relevant zijn voor de zorgverlening.
- **Indicatie / indicatiebesluit:** het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd of, en zo ja welke, zorg de cliënt ontvangt.
- **PGB:** persoonsgebonden budget waarmee de cliënt zelf zorg en diensten inkoop.
- **Zorg in natura (ZIN):** zorg en/of diensten die Plushome levert en rechtstreeks declareert bij de daarvoor verantwoordelijke instantie.
- **Naastbetrokkene(n):** personen uit de omgeving van de cliënt, zoals familie, partner(s) of andere naasten.
- **Incident:** een gebeurtenis tijdens het zorgproces die schade heeft veroorzaakt of had kunnen veroorzaken aan de cliënt of een medewerker.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en afspraken tussen Plushome en de cliënt die betrekking hebben op het verlenen van zorg en/of diensten, ongeacht de wijze van financiering.
2. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op zorgrelaties die tot stand komen zonder afzonderlijke schriftelijke overeenkomst.
3. Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en niet in het nadeel zijn van de cliënt.
4. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of ongeldig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg een vervangende bepaling vaststellen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.



5. Plushome kan deze algemene voorwaarden wijzigen. Wijzigingen treden in werking dertig (30) dagen nadat zij aan de cliënt zijn verstrekt, tenzij de cliënt binnen deze termijn schriftelijk bezwaar maakt. Bij wezenlijke wijzigingen die de rechtspositie van de cliënt aantasten, is expliciete instemming vereist.
6. In geval van strijdigheid tussen de overeenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleert de overeenkomst.
7. Kopjes en titels dienen uitsluitend ter leesbaarheid en hebben geen zelfstandige juridische betekenis.

Hoofdstuk 2: Naastbetrokkenen en vertegenwoordiging

Artikel 3. Naastbetrokkenen

1. De cliënt kan naastbetrokkenen aanwijzen, zoals familieleden, partner(s), vrienden of andere naasten, die betrokken mogen zijn bij de zorg en dienstverlening.
2. Met toestemming van de cliënt kunnen naastbetrokkenen worden geïnformeerd over de zorg en dienstverlening en hierover overleg voeren met de begeleider.
3. Indien de cliënt dit wenst, kan hij of zij zich laten bijstaan door een persoon naar keuze bij het maken van beslissingen over de zorg en dienstverlening.
4. Plushome hanteert een gedragscode waarin regels zijn opgenomen over de omgang met naastbetrokkenen. Deze gedragscode is van toepassing op zowel cliënten als naastbetrokkenen.

Artikel 4. Vertegenwoordiging

1. Indien vertegenwoordiging noodzakelijk is, heeft de cliënt één vertegenwoordiger, tenzij de wet, de cliënt zelf of de rechter meerdere vertegenwoordigers heeft aangewezen.
2. Indien meerdere personen op grond van de wet bevoegd zijn om de cliënt te vertegenwoordigen, wijst de familie één persoon aan die als vertegenwoordiger optreedt.
3. Indien de cliënt geen vertegenwoordiger heeft en vertegenwoordiging door Plushome noodzakelijk wordt geacht, en:
 - er geen geschikte familie is, of
 - de familie geen (bekwame) vertegenwoordiger aanwijst, kan Plushome de rechter verzoeken een mentor of curator te benoemen.
4. Het is niet toegestaan dat teamleden van Plushome optreden als vertegenwoordiger van de cliënt of een volmacht van de cliënt ontvangen.
5. De vertegenwoordiger treedt op namens de cliënt indien:
 - dit wettelijk vereist is, of
 - de cliënt niet in staat is tot een redelijke belangenafweging.

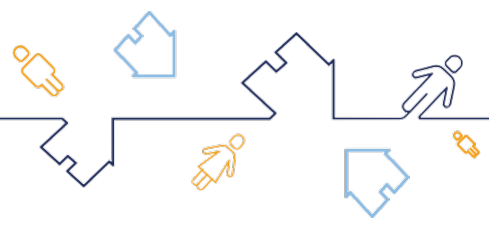
Dit geldt in ieder geval bij:

- het aangaan of ondertekenen van de overeenkomst, en
 - het nemen van beslissingen waarvoor toestemming van de cliënt vereist is.
6. De vertegenwoordiger is verplicht zijn taken zorgvuldig uit te oefenen. Indien dit niet gebeurt, is Plushome gerechtigd:
 - de cliënt of familie te verzoeken een andere vertegenwoordiger aan te wijzen, en/of
 - de rechter te verzoeken een mentor of curator te ontslaan en een andere vertegenwoordiger te benoemen.

Hoofdstuk 3: Informatieverstrekking en intake

Artikel 5. Informatieverstrekking

1. De cliënt heeft recht op duidelijke en begrijpelijke informatie die nodig is om weloverwogen keuzes te maken over de zorg en dienstverlening.
2. Plushome verstrekt deze informatie op een manier die aansluit bij het niveau, de situatie en het moment waarop de cliënt de informatie nodig heeft.
3. In uitzonderlijke gevallen kan Plushome besluiten bepaalde informatie niet rechtstreeks aan de cliënt te verstrekken, indien het geven van die informatie naar het oordeel van Plushome ernstig nadeel voor de cliënt zou opleveren. In dat geval wordt de informatie, indien het belang van de cliënt dit vereist, verstrekt aan de vertegenwoordiger.



4. Indien de cliënt uitdrukkelijk aangeeft geen informatie te willen ontvangen, kan Plushome dit respecteren, tenzij het niet verstrekken van die informatie naar het oordeel van Plushome leidt tot ernstig nadeel voor de cliënt of anderen.

Artikel 6. Intakegesprek

1. Naar aanleiding van de zorgvraag vindt een intakegesprek plaats tussen Plushome en de cliënt. Tijdens dit gesprek wordt besproken welke zorg en dienstverlening passend is en wordt relevante informatie uitgewisseld.
2. Indien de zorgvraag onvoldoende duidelijk is, kan Plushome, met toestemming van de cliënt, aanvullende informatie inwinnen bij eerdere zorgverleners, mantelzorgers of externe deskundigen.
3. Op basis van het intakegesprek en de indicatie beoordeelt Plushome of zij de gevraagde zorg en dienstverlening kan bieden.

Artikel 7. Algemene informatie voorafgaand aan de overeenkomst

1. Vóór het aangaan van de overeenkomst verstrekt Plushome aan de cliënt, mondeling of schriftelijk, in ieder geval informatie over:
 - Plushome en de wijze waarop het zorgproces is ingericht;
 - het opstellen en evalueren van het zorgplan;
 - de kosten van zorg en dienstverlening, inclusief eventuele eigen bijdragen en niet-vergoede zorg;
 - de cliëntenraad;
 - de klachten- en geschillenregeling;
 - de cliëntenvertrouwenspersoon;
 - de gedragscode van Plushome;
 - de bereikbaarheid van Plushome in geval van nood;
 - de verwerking en bescherming van persoonsgegevens, inclusief het privacybeleid.
2. Plushome draagt er zorg voor dat deze informatie tijdig wordt verstrekt, zodat de cliënt deze kan meenemen bij de beslissing om de overeenkomst aan te gaan.

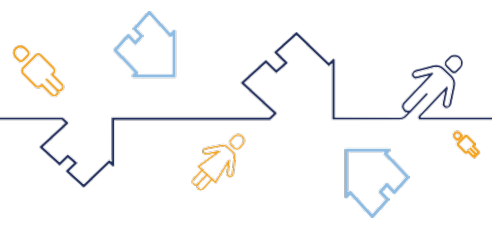
Hoofdstuk 4 Overeenkomst, zorgplan, evaluatie en inzage

Artikel 9. Tot stand komen van de overeenkomst

1. De zorg en dienstverlening door Plushome komt tot stand indien:
 - de cliënt of diens vertegenwoordiger zorg afneemt van Plushome, en
 - Plushome op basis van een geldige indicatie, beschikking of verwijzing bevoegd is deze zorg te leveren.
2. Voor zorg geleverd op grond van de Wmo of Jeugdwet in zorg in natura (ZIN) geldt dat de zorgrelatie tot stand komt op basis van de beschikking van de gemeente en de feitelijke start van de zorg. In deze gevallen wordt géén afzonderlijke schriftelijke overeenkomst met de cliënt gesloten.
3. Voor zorg die **niet** wordt geleverd op basis van ZIN (via PGB of aanvullende zorg) en de zorg op grond van de Wlz, stelt Plushome een schriftelijke overeenkomst op die wordt ondertekend door Plushome en de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.
4. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van zorg- en dienstverlening door Plushome, ongeacht of sprake is van een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst.

Artikel 10. Zorgplan

1. Bij aanvang van de zorg stelt Plushome, in overleg met de cliënt, een zorgplan op waarin de doelen, afspraken en aard van de zorg en dienstverlening zijn vastgelegd.
2. Het zorgplan wordt opgesteld zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen zes weken na de start van de zorg.
3. Het zorgplan komt tot stand met instemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger. Door instemming met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de daarin opgenomen zorg en diensten.
4. Indien de cliënt of diens vertegenwoordiger niet wenst deel te nemen aan het overleg over het zorgplan, stelt Plushome het zorgplan vast op basis van de bekende wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
5. Indien de cliënt of diens vertegenwoordiger geen toestemming geeft voor (onderdelen van) de zorgverlening, wordt dit vastgelegd in het zorgplan.



6. Plushome ondersteunt de cliënt bij het overleg over het zorgplan. Desgewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.
7. Het zorgplan vormt de basis voor de zorgverlening, ongeacht of sprake is van een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst.

Artikel 11. Evaluatie en actualisatie van het zorgplan

1. Indien sprake is van zorg op grond van de Wlz, vindt ten minste tweemaal per jaar een evaluatie van het zorgplan plaats.
2. In alle overige gevallen vindt ten minste eenmaal per jaar een evaluatie plaats.
3. In overleg tussen Plushome en de cliënt kan het zorgplan tussentijds worden aangepast, indien de situatie van de cliënt daartoe aanleiding geeft.

Artikel 12. Inzage in het zorgdossier (CAREN)

1. Plushome houdt een digitaal zorgdossier bij waarin het zorgplan, de voortgang van de zorg, rapportages en relevante ontwikkelingen worden vastgelegd.
2. De cliënt heeft recht op inzage in het zorgdossier en kan dit dossier digitaal inzien via CAREN, het door Plushome gebruikte cliëntportaal.
3. Indien de cliënt hiertoe niet in staat is, kan inzage plaatsvinden door de vertegenwoordiger, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
4. Plushome draagt zorg voor een zorgvuldige en beveiligde toegang tot CAREN, conform de geldende privacywetgeving.

Artikel 13. 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 terbeschikkingstelling van huisvesting door Accommodation+ B.V. hangen functioneel met elkaar samen. Deze samenhang is gebaseerd op het uitgangspunt dat de huisvesting wordt aangeboden in het kader van het ontvangen van zorg en begeleiding.
4. Beëindiging van de zorgovereenkomst kan gevolgen hebben voor de verblijfsovereenkomst en de huurovereenkomst. Plushome en Accommodation+ B.V. zullen in dat geval, met inachtneming van de belangen van de cliënt en geldende wet- en regelgeving, in redelijkheid beoordelen welke gevolgen aan de beëindiging worden verbonden.
5. Plushome spant zich er, indien de zorgovereenkomst eindigt, naar redelijkheid voor in om de cliënt te ondersteunen bij het vinden van een passend alternatief, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt.

Hoofdstuk 5: Uitvoering van de zorg, kwaliteit en incidenten

Artikel 14. Uitvoering van de zorg

1. Plushome spant zich er naar redelijkheid en conform professionele standaarden voor in om de overeengekomen zorg en diensten te verlenen.
2. Plushome streeft ernaar zoveel mogelijk met vaste en vertrouwde teamleden te werken. Dit is echter geen garantie; Plushome kan de zorg en dienstverlening laten uitvoeren door verschillende teamleden.
3. Plushome is gerechtigd (onderdelen van) de zorg en dienstverlening uit te besteden aan derden. Plushome blijft in dat geval eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.
4. Plushome kan de zorg en dienstverlening aanpassen, opschorten of onder gewijzigde voorwaarden voortzetten indien:
 - o wet- of regelgeving wijzigt;
 - o afspraken met gemeente, zorgkantoor of zorgverzekeraar wijzigen;
 - o organisatorische of inhoudelijke redenen daartoe aanleiding geven.
5. Indien in de indicatie of het zorgplan is opgenomen dat de cliënt recht heeft op permanente bereikbaarheid, kan de cliënt buiten reguliere kantoortijden gebruikmaken van de bereikbaarheidsdienst



van Plushome. Deze dienst ondersteunt bij het verduidelijken van de hulpvraag en het inschakelen van passende hulp, maar verleent geen medische of specialistische zorg. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het inschakelen van spoedeisende hulpdiensten indien nodig. Plushome overlegt hierover met de cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

Artikel 15. Kwaliteit van zorg

1. Plushome verleent zorg en diensten overeenkomstig de eisen van goed zorgverlenerschap.
2. Als uitgangspunt voor goede zorg gelden:
 - professionele richtlijnen en kwaliteitsstandaarden;
 - normen voortvloeiend uit wet- en regelgeving;
 - algemeen aanvaarde inzichten uit wetenschap en praktijk.
3. De door Plushome ingezette teamleden beschikken over de vereiste kwalificaties en zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
4. Teamleden gedragen zich respectvol en professioneel jegens de cliënt.
5. Indien zorg op een vooraf afgesproken moment plaatsvindt, draagt Plushome er zorg voor dat voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de zorg wordt geleverd.
6. Bij het plannen van zorg en afspraken houdt Plushome zoveel mogelijk rekening met de wensen, voorkeuren en mogelijkheden van de cliënt.

Artikel 16. Incidenten

1. Indien zich tijdens de zorgverlening een incident voordoet dat merkbare gevolgen heeft of kan hebben voor de cliënt, informeert Plushome de cliënt zo spoedig mogelijk over:
 - de aard en (voor zover bekend) de oorzaak van het incident;
 - eventuele maatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen.
2. Indien de cliënt niet in staat is tot een redelijke belangenafweging, wordt de informatie verstrekt aan diens vertegenwoordiger.
3. Plushome legt de aard en toedracht van het incident vast in het zorgdossier van de cliënt.
4. Indien een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Plushome met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger welke vervolgstappen of zorgaanpassingen nodig zijn en maakt hierover afspraken.

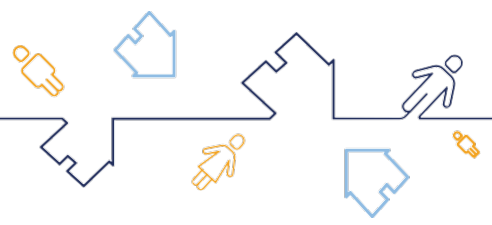
Hoofdstuk 6: Indicatie, aansprakelijkheid en Privacy

Artikel 17. Indicatie

1. De cliënt die zorg ontvangt op basis van zorg in natura (ZIN) of zorg en diensten inkoop met een persoonsgebonden budget (PGB), beschikt over een geldige indicatie, beschikking of verwijzing.
2. Indien de geldigheid van de indicatie of beschikking afloopt en zorg nodig blijft, ondersteunt Plushome de cliënt waar passend bij het aanvragen van een nieuwe indicatie.
3. Indien de zorgvraag van de cliënt zodanig verandert dat Plushome naar haar oordeel geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geldende indicatie, verzoekt Plushome de cliënt of diens vertegenwoordiger gemotiveerd om binnen een redelijke termijn een nieuwe indicatie aan te vragen.
4. Op basis van de nieuwe indicatie beoordeelt Plushome of de zorgrelatie wordt voortgezet, aangepast of beëindigd.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

1. Indien en voor zover tussen Plushome en de cliënt sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:446 en volgende van het Burgerlijk Wetboek, is de aansprakelijkheid van Plushome geregeld overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke bepalingen.
2. In alle overige gevallen is de aansprakelijkheid van Plushome, voor zover deze rechtens is komen vast te staan, beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de door Plushome afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat Plushome onder deze verzekering draagt.
3. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Plushome of van personen die leidinggeven aan de zorgverlening.
4. Deze aansprakelijkheidsregeling geldt tevens ten behoeve van door Plushome ingeschakelde derden.
5. De cliënt draagt zorg voor een passende wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en, indien van toepassing, een inboedelverzekering.



Artikel 19. Zorgdossier

1. Plushome houdt een zorgdossier bij dat alle gegevens bevat die noodzakelijk zijn voor een goede zorgverlening, waaronder:
 - het zorgplan;
 - gegevens van de contactpersoon en vertegenwoordiger;
 - relevante wensen, voorkeuren en aandachtspunten van de cliënt;
 - voortgangsrapportages;
 - incidenten en calamiteiten die van invloed zijn op de zorg.
2. De cliënt heeft recht op inzage in het zorgdossier en kan hiervan een afschrift ontvangen. Inzage en afschrift kunnen plaatsvinden via CAREN of op een andere passende wijze.
3. Plushome bewaart het zorgdossier niet langer dan wettelijk is toegestaan, tenzij goed zorgverlenerschap vereist dat gegevens langer worden bewaard.
4. Plushome kan een redelijke vergoeding vragen voor het verstrekken van extra of herhaalde kopieën van het zorgdossier.
5. Op verzoek van de cliënt vernietigt Plushome het zorgdossier binnen drie maanden, tenzij:
 - bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, of
 - de wet zich tegen vernietiging verzet.

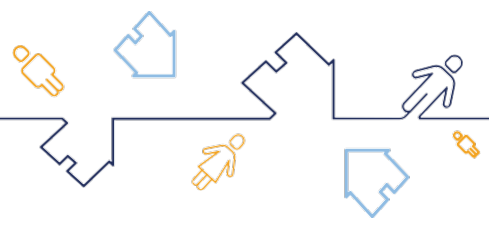
Artikel 20. Privacy en gegevensverwerking

1. Plushome verwerkt persoonsgegevens van de cliënt zorgvuldig en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.
2. Plushome treft passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.
3. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor doeleinden die samenhangen met de zorgverlening, kwaliteitsbewaking, opleiding, intervisie en wettelijke verplichtingen. Waar mogelijk worden gegevens geanonimiseerd.
4. Gegevens worden niet verstrekt aan derden zonder toestemming van de cliënt, tenzij een wettelijke verplichting of bevoegdheid daartoe bestaat.
5. Plushome hanteert een privacybeleid en privacyverklaring die beschikbaar zijn via haar website.
6. Plushome draagt er zorg voor dat zorgverlening plaatsvindt buiten waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij:
 - de cliënt hiermee instemt;
 - uitstel niet verantwoord is; of
 - dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
7. Voor zover wettelijk vereist, geeft de cliënt door het aangaan van de zorgrelatie toestemming aan Plushome voor het opvragen, vastleggen en uitwisselen van persoonsgegevens met indicatieorganen, gemeenten en andere zorgaanbieders, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering, afstemming en continuïteit van de zorg.

Hoofdstuk 7: Verplichting van de cliënt, betaling en annulering

Artikel 21. Goed cliëntschap

1. De cliënt legitimeert zich op verzoek van Plushome met een geldig en wettelijk erkend identiteitsbewijs en verstrekt de noodzakelijke gegevens over verzekering, indicatie of beschikking.
2. Indien de cliënt deze gegevens niet (tijdig) verstrekt, is Plushome gerechtigd de start of voortzetting van de zorg op te schorten, tenzij onmiddellijke zorg noodzakelijk is.
3. De cliënt verleent naar redelijkheid zijn medewerking aan de uitvoering van de zorg en dienstverlening.
4. De cliënt houdt zich aan de geldende gedragsregels en onthoudt zich van gedrag dat de veiligheid van teamleden, andere cliënten of derden in gevaar brengt.
5. De cliënt volgt redelijke instructies en maatregelen die gericht zijn op veiligheid, waaronder brandveiligheid.
6. Indien zorg wordt verleend in de woning van de cliënt, zorgt de cliënt ervoor dat de omstandigheden voldoen aan de geldende eisen op het gebied van arbeidsomstandigheden.
7. De cliënt draagt zelf zorg voor zijn eigendommen en neemt passende maatregelen om schade of verlies te voorkomen.



Artikel 22. Informatieplicht van de cliënt

1. De cliënt verstrekt Plushome tijdig en naar beste weten alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de zorg, waaronder informatie over:
 - wijzigingen in de persoonlijke situatie;
 - relevante medische of psychosociale omstandigheden;
 - een wilsverklaring of crisiskaart, indien aanwezig.
2. Wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de aard of omvang van de zorg, worden zo spoedig mogelijk aan Plushome gemeld.
3. Indien de cliënt tijdens een wachttijd zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, stelt hij Plushome hiervan onverwijld op de hoogte zodra duidelijk is dat de zorg elders zal plaatsvinden.
4. De cliënt informeert Plushome tijdig over de identiteit en bevoegdheden van zijn vertegenwoordiger en contactpersoon en verstrekt desgevraagd relevante bewijsstukken, zoals een rechterlijke beschikking of schriftelijke machtiging.

Artikel 23. Betaling

1. Indien Plushome zorg levert op basis van zorg in natura (ZIN), declareert Plushome de kosten rechtstreeks bij de daarvoor verantwoordelijke instantie.
2. Indien Plushome zorg of diensten levert op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) of anderszins buiten ZIN, worden de kosten rechtstreeks aan de cliënt gefactureerd.
3. Aanvullende zorg of dienstverlening die niet onder de indicatie valt, komt voor rekening van de cliënt en wordt uitsluitend geleverd op basis van duidelijke afspraken.
4. Facturen dienen uiterlijk binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te worden voldaan.
5. Indien betaling uitblijft, is de cliënt van rechtswege in verzuim. Plushome stuurt een betalingsherinnering en biedt de cliënt een termijn van veertien (14) dagen om alsnog te betalen.
6. Na het verstrijken van deze termijn is Plushome gerechtigd:
 - wettelijke rente in rekening te brengen;
 - buitengerechtelijke incassokosten te vorderen conform de geldende regelgeving;
 - openstaande bedragen direct opeisbaar te verklaren.
7. Bezwaren tegen facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 24. Annulering

1. Afsproken zorg en diensten kunnen door de cliënt kosteloos worden geannuleerd tot uiterlijk vier (4) werkdagen vóór het afgesproken tijdstip, tenzij anders is overeengekomen.
2. Bij niet-tijdige annulering is Plushome gerechtigd de kosten van de niet-geleverde zorg in rekening te brengen.
3. Plushome kan, indien het belang van de cliënt dit vereist, besluiten de zorg ondanks annulering alsnog te leveren.

Hoofdstuk 8: Beëindiging, opzegging, nazorg en slotbepalingen

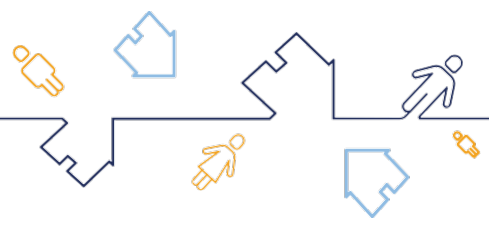
Artikel 25. Duur van de zorgrelatie

1. De zorgrelatie wordt aangegaan voor de duur van de geldende indicatie, beschikking of financiering.
2. Indien sprake is van zorg in combinatie met huisvesting, geldt de zorgrelatie voor de duur van de indicatie, met een maximale looptijd van één jaar. Na afloop wordt in overleg beoordeeld of voortzetting wenselijk en mogelijk is.

Artikel 26. Einde van rechtswege

De zorgrelatie eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging vereist is, indien één van de volgende situaties zich voordoet:

- de indicatie, beschikking of financiering eindigt of wordt ingetrokken;
- de cliënt overlijdt;
- de cliënt definitief verhuist naar een regio waar Plushome geen zorg verleent;
- de cliënt op grond van een rechterlijke maatregel of andere wettelijke titel elders wordt opgenomen;
- de cliënt wordt overgeplaatst naar een andere zorgaanbieder;
- de zorgvraag wijzigt zodanig dat voortzetting van de zorg door Plushome niet mogelijk of verantwoord is;
- de verblijfsovereenkomst en/of huurovereenkomst eindigt, voor zover de zorg uitsluitend betrekking had op woonbegeleiding.



Artikel 27. Ontbinding

Zowel Plushome als de cliënt kan de zorgrelatie met onmiddellijke ingang ontbinden indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard.

Artikel 28. Opzegging

1. Plushome is gerechtigd de zorgrelatie schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, indien sprake is van een zwaarwegende reden waardoor voortzetting van de zorg redelijkerwijs niet van Plushome kan worden verlangd.
2. Van een zwaarwegende reden is onder meer sprake indien:
 - de financiering of indicatie ontbreekt of vervalt;
 - de cliënt structureel zijn verplichtingen niet nakomt en hierin, na waarschuwing, geen verbetering laat zien;
 - sprake is van ernstig grensoverschrijdend, agressief of strafbaar gedrag;
 - de samenwerking met de cliënt of diens naasten zodanig is verstoord dat verantwoorde zorg niet meer mogelijk is;
 - de zorgvraag zodanig verandert dat Plushome deze niet langer kan bieden;
 - de cliënt noodzakelijke medewerking weigert;
 - bij zorg met huisvesting de zorg wordt afgeschaald tot een niveau waarbij voortzetting niet redelijk is.
3. Bij opzegging ondersteunt Plushome de cliënt, waar mogelijk, bij het vinden van een passend alternatief. Indien de cliënt een redelijk alternatief weigert, ligt de verantwoordelijkheid daarvoor bij de cliënt.
4. De cliënt kan de zorgrelatie schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
5. Bij de beoordeling of voortzetting van de zorg nog zinvol en verantwoord is, laat Plushome zich leiden door professionele standaarden en het belang van de cliënt.

Artikel 29. Nazorg

1. Bij beëindiging van de zorgrelatie spannen Plushome en de cliënt zich in om, indien nodig, afspraken te maken over een zorgvuldige overdracht of nazorg.
2. Nazorg vindt plaats voor zover dit redelijkerwijs van Plushome kan worden verwacht en afhankelijk is van de medewerking van de cliënt en betrokken partijen.

Artikel 30. Klachten

1. Plushome beschikt over een wettelijke klachtenregeling en behandelt klachten conform deze regeling.
2. Plushome wijst een klachtenfunctionaris aan die de cliënt kan ondersteunen bij het indienen en behandelen van een klacht.

Artikel 31. Social media

1. De cliënt houdt bij gebruik van social media rekening met de goede naam van Plushome, teamleden en medecliënten.
2. Het is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming foto-, video- of geluidsopnamen te maken of te publiceren die betrekking hebben op Plushome of de zorgverlening.
3. Bij overschrijding van algemeen aanvaarde fatsoensnormen kan Plushome passende maatregelen nemen, waaronder waarschuwing of beëindiging van de zorgrelatie.

Artikel 32. Geschillen

1. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland.
2. Indien sprake is van zorg waarop de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is, kan de cliënt een geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Plushome is aangesloten, voor zover de wet dit bepaalt.

Artikel 33. Slotbepalingen

1. Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Deze algemene voorwaarden treden in werking op de vastgestelde publicatiedatum.