

**Algemene en bijzondere voorwaarden**  
**behorend bij de**  
**zorg- en dienstverleningsovereenkomst van Stichting Radar**

(ingeschreven in het handelsregister onder nummer 14072124)

Voor u liggen de algemene - en bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn bij het sluiten van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Stichting Radar, gevestigd te (6211 JW) Maastricht, aan de Maasboulevard 1 (hierna te noemen: 'Radar') en een zorgvrager.

Deze algemene en bijzondere voorwaarden zijn integraal van toepassing op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en maken derhalve onlosmakelijk hiervan deel uit.

Wij vertrouwen erop in deze voorwaarden meer inzicht te geven in de dienstverlening die u van ons kunt verwachten. Mocht er in de toekomst onverhoopt een verschil van mening ontstaan over de zorgverlening, dan kunnen deze voorwaarden helpen bij het vinden van een oplossing.

Radar staat voor de kwaliteit van haar dienstverlening. Dat betekent dat onderwerpen die in deze voorwaarden staan, evenals vele andere onderwerpen, vaak verder uitgewerkt zijn in aparte documenten. Daarnaast hebben we afspraken vastgelegd in huisregels, huurcontracten, gedragscodes, etc.

Alle documenten die voor u van belang zijn en direct te maken hebben met de kwaliteit van de zorg, zijn voor u op verzoek ter inzage. U kunt deze opvragen bij het cliëntloket en bij het hoofd van de eenheid die de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening realiseert.



## **I Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening**

In deze voorwaarden wordt onder 'zorgvrager' in voorkomende gevallen ook zijn of haar (al dan niet wettelijk) vertegenwoordiger verstaan.

### **01. Zorg- en dienstverlening in een contractuele relatie**

Zorgvrager en Radar kunnen zich uitsluitend tot zorg- en dienstverlening verbinden, indien en voorzover daar een schriftelijke contractuele relatie, de 'Zorg- en dienstverleningsovereenkomst' aan ten grondslag ligt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst is schriftelijk vastgelegd in een akte die beide partijen rechtsgeldig hebben ondertekend.

### **02. Toepasselijkheid voorwaarden**

Deze algemene en bijzondere voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van elke zorg- en dienstverleningsovereenkomst die tussen Radar en zorgvrager is aangegaan over een zorgarrangement, ongeacht de wijze waarop de financiering van dit zorgarrangement plaatsvindt.

### **03. Goed zorgaanbiederschap**

Radar verplicht zich om de overeengekomen zorg naar beste weten en kunnen te leveren, overeenkomstig de normen van een goed zorgaanbieder. Tot haar verplichtingen behoort in elk geval het inzetten van medewerkers die beschikken over de kennis en kunde om verantwoorde zorg te leveren. Daar waar de normen van (gezondheidszorg-)wetgeving van toepassing zijn, worden die door Radar nageleefd.

### **04. Inzet medewerkers**

Radar bepaalt welke medewerker(s) worden ingezet voor de feitelijke zorg- en dienstverlening ter uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De inzet gebeurt met het oog op goed zorgaanbiederschap en hangt samen met het indicatiebesluit afgegeven door het CIZ (centrum indicatiestelling zorg) of bureau Jeugdzorg, de behoefte van de zorgvrager op dat moment, de doelmatigheid en hetgeen binnen de sector te doen gebruikelijk is.

De tijdstippen waarop zij de zorg verlenen, worden zo veel mogelijk na overleg met de zorgvrager vastgesteld. Radar behoudt zich het recht voor deze tijdstippen eenzijdig te wijzigen als dit door onvoorziene omstandigheden, met het oog op een goede bedrijfsvoering, noodzakelijk is. Radar houdt bij dergelijke wijzigingen zoveel als mogelijk is rekening met de redelijke belangen van de zorgvrager en neemt over de wijziging zo spoedig mogelijk contact op met de zorgvrager.

### **05. Inschakeling derden**

Radar mag bij de zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager derden inschakelen als zij dit nodig en gewenst acht. Dit gebeurt met en na instemming van de zorgvrager. De eindverantwoordelijkheid voor de zorg- en dienstverlening ligt ook in die gevallen bij Radar.

## **06. Medewerking zorgvrager**

De zorgvrager is gehouden naar beste weten en kunnen mee te werken aan het ontvangen van de zorg en aan het uitvoeren en nakomen van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst, voorzover dit redelijkerwijs van hem verwacht kan worden. Onder deze verplichting valt uitdrukkelijk ook de plicht om informatie te verschaffen over de levensgeschiedenis, gedragsaspecten, afgesloten en lopende (medische of gedragskundige) behandeltrajecten en ondergane vaccinaties en overige voor de zorgverlening door Radar van belang zijnde informatie. Deze verplichting geldt uitsluitend voorzover de informatie redelijkerwijs nodig kan zijn voor een zorgvuldige en efficiënte zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager en/of ter bescherming van de gezondheid van andere zorgvragers en/of medewerkers.

De zorgvrager verleent tevens de noodzakelijke medewerking om Radar in staat te stellen de geleverde zorg inhoudelijk en financieel aan bevoegde instanties te verantwoorden. Op verzoek van Radar overlegt de zorgvrager onder meer, doch niet uitsluitend een geldig legitimatiebewijs en zijn burgerservicenummer.

## **07. Informatie**

Radar geeft aan haar zorgvrager en diens eventuele vertegenwoordiger algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening. Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert Radar dit voor zover dat niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen.

Bij het aangaan van de overeenkomst ontvangt de zorgvrager nadere informatie over relevante aspecten van de zorg- en dienstverleningsorganisatie, waaronder in ieder geval inlichtingen over de medezeggenschap en de klachtenregeling (zie ook artikel 25 inzake 'geschillen'). Ook wordt de zorgvrager gewezen op de mogelijkheid inzake te hebben in beleid en daaruit voortvloeiende vastgelegde afspraken die van invloed zijn op de directe kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

## **08. Zorgplan**

Radar maakt voor de zorg- en dienstverlening in overleg met de zorgvrager een schriftelijk zorgplan, welk zorgplan na ondertekening door Radar en zorgvrager onlosmakelijk deel uitmaakt van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Een zorgplan is een uitwerking van het zorgarrangement in hulpvragen, doelen, activiteiten, randvoorwaarden en werkafspraken. Een zorgplan wordt opgesteld volgens de methodiek die binnen Radar gebruikelijk is. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd met de zorgvrager en zo nodig aangepast. De zorgvrager werkt naar beste vermogen mee aan de totstandkoming, evaluatie en aanpassing van het zorgplan.

## **09. (Wettelijk) vertegenwoordiger**

Als de zorgvrager wordt vertegenwoordigd of bijgestaan door een (al dan niet wettelijk) vertegenwoordiger, is het voor het kunnen leveren van goede zorg- en dienstverlening van belang dat deze zich gedraagt als een goed vertegenwoordiger waartoe de (wettelijk) vertegenwoordiger zich verplicht. Bij het wegvallen of overlijden van de vertegenwoordiger zorgt Radar voor continuïteit in de uitvoering van het overeengekomen zorgarrangement. Niet-spoedeisende beslissingen over de zorgvrager worden in dat geval uitgesteld totdat er een nieuwe vertegenwoordiger is.

## **10. Overdracht rechten en plichten overeenkomst**

Radar mag de uitvoering van de rechten en plichten die uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met de zorgvrager voortvloeien aan een derde partij overdragen. Daarvoor is medewerking en instemming van de zorgvrager vereist. De zorgvrager ontvangt tijdig informatie over het voornemen tot overdracht en het verzoek om medewerking en instemming hiertoe.

De verantwoordelijkheden behorende bij de rechten en plichten uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst blijven echter onverkort bij Radar liggen.

### **11. Privacy**

Radar draagt zorg voor registratie en opslag van persoonsgegevens van de zorgvrager en de eventuele (wettelijk) vertegenwoordiger volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Radar draagt zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager, voorzover dat in redelijkheid van haar geveerd kan worden. Radar en haar medewerkers zijn, ook na beëindiging van de zorg, verplicht tot geheimhouding van de informatie die zij bij de zorg- en dienstverlening over de zorgvrager en diens persoonlijke levenssfeer opdoen. Dit geldt niet als informatieoverdracht in het kader van een goede zorg- en dienstverlening nodig is of als een wettelijk voorschrift Radar en haar medewerkers van de geheimhoudingsplicht ontslaat.

Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening legt Radar een dossier aan voor iedere zorgvrager, ook hierbij worden de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens gehanteerd. De zorgvrager heeft het recht zijn dossier in te zien, daaruit afschrift te verkrijgen en wijzigingen voor te stellen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De zorgvrager respecteert de persoonlijke levenssfeer van de bij de zorg- en dienstverlening betrokken medewerkers van Radar en van de andere zorgvragers, voorzover dat in redelijkheid en met inachtneming van de verstandelijke beperkingen van de zorgvrager van hem kan worden verwacht.

### **12. Gebruik beeldmateriaal**

Radar neemt grote zorgvuldigheid in acht bij het vervaardigen en publiceren van beeldmateriaal waarop de zorgvrager is afgebeeld. Radar vraagt de zorgvrager schriftelijk toestemming voor het gebruik van dergelijk beeldmateriaal voor doelen welke vallen binnen de statutaire doelstellingen van Radar en aan haar gelieerde vennootschappen en/of ondernemingen. De zorgvrager heeft te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken. Intrekking van een gegeven toestemming dient schriftelijk te geschieden bij het hoofd van de voorziening(en) waarvan de zorgvrager gebruik maakt.

### **13. Wetenschappelijk onderzoek**

Radar vraagt vooraf toestemming aan de zorgvrager voor eventuele actieve medewerking aan wetenschappelijk onderzoek of zijn betrokkenheid daarbij. Radar informeert de zorgvrager over de aard en het doel van het onderzoek en de mogelijke consequenties van (de uitkomsten van) het onderzoek voor de zorgvrager.

Radar mag onderzoeksgegevens alleen gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek als deze specifieke cliëntgegevens anoniem zijn gemaakt.

### **14. Non- reanimatie**

Radar respecteert, voor zover zij daarvan kennis heeft, een door de zorgvrager schriftelijk en rechtsgeldig afgegeven non-reanimatieverklaring, maar behoudt zich het recht voor om in noodsituaties medische spoedhulp in te roepen, mede ter professionele beoordeling van de gezondheidssituatie van de zorgvrager en ter voorkoming van vermijdbaar lijden.

### **15. Toestemming in bijzondere situaties**

Voor geneeskundige of andere (therapeutische) handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan dat in overleg tussen Radar en zorgvrager is vastgesteld, is toestemming van de zorgvrager vereist. Door zorgvrager wordt door het ondertekenen van het zorgplan reeds bij voorbaat toestemming gegeven aan Radar indien de desbetreffende handelingen niet van ingrijpende aard zijn. Als het belang van de zorgvrager eist dat onmiddellijk tot de handeling wordt overgegaan om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen, kan een geneeskundige of therapeutische handeling zonder toestemming geschieden. De zorgvrager

en de (wettelijk) vertegenwoordiger worden in dat geval zo spoedig mogelijk achteraf ingelicht over de handeling.

Radar adviseert zorgvragers die behoren tot bijzondere risicogroepen over te gaan tot een hepatitis B vaccinatie en/of screening.

## **16. Opzegging en beëindiging**

Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan, in ieder geval niet langer dan voor de duur van de termijn waarvoor de zorgvrager over een rechtsgeldig indicatiebesluit beschikt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt derhalve van rechtswege na ommekomst van de overeengekomen bepaalde tijd of per de datum waarop de zorgvrager niet meer over een rechtsgeldig indicatiebesluit beschikt.

Verlenging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan uitsluitend bij schriftelijke overeenkomst tussen Radar en zorgvrager.

Partijen hebben het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussentijds te beëindigen door schriftelijke opzegging per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging met inachtneming van een termijn van ten minste twee maanden, te rekenen vanaf de laatste dag van een kalendermaand.

Uitzondering hierop vormen de situaties die in artikel 17 worden genoemd om tot stopzetting van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te komen.

Bij beëindiging van de overeenkomst door Radar is het de plicht van Radar behulpzaam te zijn bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor zorg- en dienstverlening. Als beëindiging van de overeenkomst door Radar tot een ernstig nadeel voor de zorgvrager zou leiden, terwijl (nog) geen vervangende zorg- en dienstverlening door derden is geregeld, zal Radar, naar redelijkheid en billijkheid, de noodzakelijke zorgverlening aan de zorgvrager voortzetten. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt automatisch beëindigd door het overlijden van de zorgvrager of door ontbinding door rechterlijke tussenkomst.

## **17. Stopzetten zorg door Radar**

- a. Radar heeft het recht de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening onmiddellijk te staken of op te schorten als de zorgvrager of zijn vertegenwoordiger zich naar de mening van Radar extreem of herhaaldelijk agressief of intimiderend naar medewerkers en/of medezorgvragers van Radar opstelt.
- b. Radar mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, met inachtneming van daartoe strekkende wettelijke voorschriften, ontbinden, als de zorgvrager zich zodanig opstelt dat Radar in redelijkheid geen verantwoorde zorg meer kan leveren of indien zich een situatie zich voordoet als bedoeld in sub a van dit artikel. In zulk geval kan Radar ontbinden zonder enige schadevergoeding aan de zorgvrager verschuldigd te zijn.
- c. Wanneer een (wettelijk) vertegenwoordiger zich agressief of intimiderend gedraagt, kan Radar deze persoon de toegang tot haar gebouwen en/of terreinen voor bepaalde tijd en bij herhaling voor onbepaalde tijd ontzeggen.
- d. Voordat Radar overgaat tot stopzetting van de zorg- en dienstverlening, vindt overleg over de ontstane situatie plaats met de (wettelijk) vertegenwoordiger tenzij het gedrag van de (wettelijk) vertegenwoordiger de aanleiding is tot de stopzetting, zulks ter beoordeling van Radar.
- e. Als de reden voor de stopzetting ligt in agressief gedrag door een (wettelijk) vertegenwoordiger, wordt deze ten minste één keer vooraf schriftelijk en met redenen omkleed gewaarschuwd tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in sub a van dit artikel waarna onmiddellijke staking of opschorting kan plaatsvinden, zulks ter beoordeling van Radar. Als een (wettelijk) vertegenwoordiger, na te zijn gewaarschuwd, zich opnieuw agressief of intimerend gedraagt, dan is Radar

- gerechtigd tot onmiddellijke ontbinding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op de wijze als beschreven in sub b van dit artikel.
- f. Onmiddellijke beëindiging op grond van artikel 17 vindt niet plaats als het gaat om gedrag van de zorgvrager zelf, dat hem vanwege de aard van zijn beperking niet kan worden toegerekend.
  - g. Radar zal beëindiging van de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening schriftelijk en gemotiveerd aan de zorgvrager en het zorgkantoor bevestigen.
  - h. Ontbinding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst laat de daaruit voortvloeiende betalingsverplichting onverlet totdat door een van de partijen de overeenkomst rechtsgeldig is beëindigd.
  - i. Indien stopzetting van de zorg- en dienstverlening aan de orde is, wijst Radar de zorgvrager op het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenprocedure (zie ook art. 7 en 25).

### **18. Onvrijwillige overplaatsing**

Als de zorgvrager gebruik maakt van een groepsgewijs zorgarrangement voor wonen of dagbesteding, kan Radar besluiten tot overplaatsing van de zorgvrager naar een andere locatie voor groepsgewijs wonen of dagbesteding. Dat kan als overwegingen van zorginhoudelijke, organisatorische of personeelstechnische aard dit nodig maken en alleen indien de noodzaak ervan overtuigend is aangetoond en gebleken.

Zwaarwegende belangen van andere zorgvragers die van het groepsgewijze zorgarrangement gebruik maken, kunnen Radar naar maatstaven van redelijkheid noodzaken tot overplaatsing op zeer korte termijn.

Indien een overplaatsing van een zorgvrager noodzakelijk is, neemt Radar zo spoedig mogelijk en in principe vooraf contact op met de zorgvrager en diens (wettelijk) vertegenwoordiger.

Indien de overplaatsing niet tot een bevredigende situatie voor de zorgvrager leidt, wordt de zorgvrager met voorrang teruggeplaatst in de eigen leefomgeving, rekening houdend met de wensen van de zorgvrager.

### **19. Opvolgende zorgverlener**

Op verzoek van en met uitdrukkelijke instemming van de zorgvrager draagt Radar alle gegevens die voor de zorg- en dienstverlening benodigd zijn over aan een door de zorgvrager aan te wijzen nieuwe zorgverlener.

### **20. Aansprakelijkheid Radar**

Radar is aansprakelijk voor schade die de zorgvrager lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Radar bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor zover de burgerlijke rechter Radar hiertoe veroordeelt. De omvang van de schadevergoedingsverplichting wordt eveneens door de bevoegde rechter aangegeven. Radar is tegen de financiële gevolgen van dergelijke schades verzekerd en wel op een wijze die qua dekking en voorwaarden gebruikelijk is voor professionele zorgverleners in de gehandicaptenzorg.

### **21. Verzekering en aansprakelijkheid zorgvrager**

Radar draagt voor de zorgvrager zorg voor een adequate wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tijdens de zorg- en dienstverlening, die zijn aansprakelijkheid jegens Radar, haar medewerkers, de overige zorgvragers en derden dekt.

## **22. Meeverbonden woonsituatie**

In een zorgarrangement kan zijn vastgelegd dat een zorgvrager gebruik maakt van een woning van Radar die Radar in huur of in eigendom heeft. De voorwaarden waaronder een zorgvrager woonruimte van Radar huurt, worden vastgelegd in een individueel af te sluiten huurcontract.

Zodra de zorg- en dienstverleningsovereenkomst (om welke reden dan ook) eindigt, eindigt ook de huur tussen zorgvrager en Radar met betrekking tot deze woning.

Radar kan de zorgvrager de mogelijkheid bieden om na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst nog gedurende maximaal drie maanden gebruik te maken van de woning. Radar is echter op geen enkele wijze verplicht om dit te doen.

Van een huurrelatie tussen een zorgvrager en Radar is slechts sprake wanneer daartoe een schriftelijke huurovereenkomst is gesloten die door partijen is ondertekend.

## **23. Auteurs- en eigendomsrechten**

Indien een cliënt van Radar tijdens dagbesteding onder begeleiding van en met ondersteuning van medewerkers van Radar een kunstzinnig product heeft gemaakt, draagt de cliënt om niet de door hem/haar vervaardigde kunstzinnige producten en/of het auteursrecht hiervan over aan Radar. Kunstzinnige producten kunnen daarna door Radar geëxposeerd worden, te huur worden aangeboden of de kunstzinnige producten en/of de auteursrechten hiervan kunnen te koop worden aangeboden. Inspraak, waardebeoordeling, opbrengsten, etc., zijn geregeld in de overeenkomst en akte betreffende de overdracht van (het auteursrecht van) de kunstzinnige producten. Deze overeenkomst en akte dient door de cliënt of door zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger, te worden getekend.

## **24. Werken op nevenlocaties en vrijwilligerswerk van derden**

Indien een zorgvrager in het kader van de dagbesteding (vrijwilligers)werk verricht voor derden, ziet Radar er op toe dat de begeleiding van de zorgvrager op de werkplekken aan dezelfde standaard voldoet als die door Radar zelf wordt gehanteerd.

Radar sluit hiertoe een contract af met de betreffende derde waardoor de rechten en plichten van de zorgvrager gewaarborgd zijn.

## **25. Geschillen**

Geschillen over de inhoud of de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden in eerste instantie besproken tussen de (vertegenwoordiger van de) zorgvrager en de eerstverantwoordelijke leidinggevende voor de zorg- en dienstverlening van Radar aan deze zorgvrager. Een geschil is aanwezig indien een van beide partijen dit stelt en dit schriftelijk aan de wederpartij laat weten. De zorgvrager kan gebruik maken van de procedure voor klachtbehandeling (op te vragen bij cliëntloket of kijk op [www.radar.org](http://www.radar.org)) die Radar kent waarbij de mogelijkheid open staat een beroep te doen op de cliëntvertrouwenspersoon en een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie die op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is ingesteld.

## **26. Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

Een geschil als bedoeld in artikel 25 zal door Radar of de zorgvrager uitsluitend kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht. Op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **II Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening in natura**

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd 'in natura' op basis van de afspraken van Radar met het zorgkantoor, dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 26) en hoofdstuk VI (artikel 50 en 51) ook de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk II (artikel 27 t/m 30) van toepassing.

### **27. Actualisatie van de zorgvraag; informatieverschaffing**

Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich zo ontwikkelen dat Radar daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen de kaders van

- de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- de indicatie die aan de zorgvrager verstrekt is en
- de kostenvergoeding die Radar van het zorgkantoor ontvangt.

Radar nodigt de zorgvrager dan uit tot het (doen) starten van een herindicatieprocedure.

Radar biedt de zorgvrager daar waar dat gewenst is hulp bij het aanvragen van de herindicatie. Het is van wezenlijk belang dat de zorgvrager medewerking verleent aan deze procedure.

Als de zorgvrager dat op onredelijke gronden nalaat en daarmee een herindicatie onmogelijk maakt, heeft Radar het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, te ontbinden, op voorwaarde dat het zorgkantoor hiervoor instemming en goedkeuring geeft. Ditzelfde geldt als Radar aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager heeft verschaft aan Radar en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Radar redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities, als zij kennis zou hebben gehad van de volledige en /of correcte informatie.

### **28. Vervallen indicatie**

Als de indicatie van de zorgvrager voor de geleverde zorg vervalt, eindigt de verplichting van Radar om de overeengekomen zorg te leveren ten laste van de AWBZ.

Continuering van zorg voor eigen rekening van de zorgvrager blijft evenwel mogelijk.

### **29. Gebruikmaking zorg**

De zorgvrager is verplicht de overeengekomen zorg daadwerkelijk af te nemen tenzij dringende redenen, buiten de invloedssfeer van de zorgvrager om, dit onmogelijk maken. De zorgvrager zal eventuele onvoorziene afwezigheid zo snel mogelijk aan Radar melden. Dat betekent afgezien van acute noodsituaties, in elk geval 48 uur van tevoren voor logeer- en buitenschoolse opvang en 24 uur van tevoren voor overige zorg- en dienstverleningsvarianten, zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend. Voor geplande afwezigheid gelden de afspraken die Radar daarvoor heeft opgesteld met de individuele zorgvrager. De zorgvrager zal deze naar normen van redelijkheid en billijkheid naleven. Wanneer Radar inkomsten misloopt als gevolg van afwezigheid van de zorgvrager en er geen sprake is van dringende redenen of geplande afwezigheid zoals hiervoor genoemd, kan Radar deze schade op de zorgvrager verhalen.

### **30. Eigen bijdrage**

De zorgvrager is op de hoogte van het feit dat hij voor bepaalde producten van de zorg- en dienstverlening een eigen bijdrage dient te betalen, conform van overheidswege voorgeschreven regels.

Voor meer informatie hierover kijk op [www.cak-bz.nl](http://www.cak-bz.nl).

### **III Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (betalingsvoorwaarden)**

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd tegen een in die overeenkomst duidelijk aangegeven prijs bijvoorbeeld gebaseerd op een persoonsgebonden budget (PGB), dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 26) en hoofdstuk VI (artikel 50 en 51) ook de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk III (artikel 31 t/m 39) van toepassing.

#### **31. Toepasselijkheid**

De bijzondere voorwaarden in dit hoofdstuk zijn in ieder geval van toepassing op:

1. de zorgvrager met particuliere financiering (PGB of anderszins);
2. de zorgvrager die naast zorg in natura overige zorg- of diensten van Radar afneemt, waarvoor de AWBZ geen financiering biedt.

#### **32. Betalingsverplichting.**

Indien de zorgvrager nalaat om tijdig en volledig aan zijn/haar (betalings)verplichtingen te voldoen op grond van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst, is Radar gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en daarna door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning en ingebrekestelling is vereist, te ontbinden.

#### **33. Actualisatie van de zorgvraag; informatieverschaffing**

Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich zo ontwikkelen dat Radar daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen kaders van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de daarin opgenomen prijsafspraken.

Radar nodigt de zorgvrager dan schriftelijk uit te kiezen tussen:

- het verwerven en beschikbaar stellen van extra financiële middelen
- het starten van een indicatietraject om AWBZ-financiering te kunnen verwerven voor zorg in natura
- het instemmen met een voorstel van Radar tot vermindering van de zorg- en dienstverleningsactiviteiten; dit voorstel stelt Radar op in overleg met de zorgvrager
- de beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst zonder dat Radar enige schade aan de zorgvrager dient te vergoeden

Eenzelfde procedure is van toepassing wanneer Radar aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager heeft verschaft aan Radar en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Radar redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities, als zij kennis zou hebben gehad van de volledige en/of correcte informatie.

#### **34. Tarieven en kostprijs**

Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor de te bieden zorg- en dienstverlening het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Tussentijdse wijziging behalve de jaarlijkse aanpassing aan loon- en kostenontwikkeling, is niet mogelijk, tenzij de zorgvrager hiermee schriftelijk instemt. Voor zover op de overeengekomen zorg- en dienstverlening de Wet Tarieven Gezondheidszorg (WTG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WTG.

De prijzen en tarieven worden per 1 januari van elk jaar aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WTG tarieven.

### **35. Zekerheid**

Radar kan te allen tijde van de zorgvrager verlangen dat hij een op termijn gestelde bankgarantie afgeeft ten bedrage van tweemaal de overeengekomen prijs per betaalperiode, maar ten minste voor een bedrag dat overeenkomt met een betaalperiode van twee maanden. De kosten van deze bankgarantie zijn voor rekening van zorgvrager. Indien de zorgvrager de gevraagde zekerheid niet kan stellen, dan is Radar gerechtigd tot opschorting of staking van de zorg- en dienstverlening totdat de zekerheid gesteld wordt.

### **36. Factuur en betaling**

- Radar brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij de zorgvrager in rekening. Deze factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Radar geeft aan op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- Radar is gerechtigd alle heffingen en toeslagen in rekening te brengen die van overheidswege verplicht zijn.
- De zorgvrager is gehouden tot tijdige en volledige voldoening van alle betalingsverplichtingen die op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en deze daarop van toepassing zijnde voorwaarden op hem rusten.
- Als de termijn van dertig dagen is verstreken, stuurt Radar de zorgvrager een ingebrekestelling. Indien de zorgvrager niet betaalt binnen de daarin gestelde termijn, verkeert hij wat betreft zijn betalingsverplichting aan Radar in de toestand van verzuim.
- Radar kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht.
- Radar kan een borgstelling in de vorm van een bankgarantie verlangen alvorens te starten met overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- Desgewenst kan Radar zorgdragen voor automatische incasso.

### **37. Incasso**

Is de zorgvrager in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte alsmede de wettelijke rente tot op de dag der algehele voldoening voor rekening van de zorgvrager.

Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voorwerk II van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak. Informatie hierover is opvraagbaar bij [www.verenigingvoorrechtspraak.nl](http://www.verenigingvoorrechtspraak.nl) onder de kop 'publicatie'.

### **38. Zorg- en dienstverlening in de thuissituatie.**

Bij zorg- en dienstverlening die bij de zorgvrager aan huis plaatsvindt en waarvoor een uurtarief aan de zorgvrager wordt berekend, bepaalt Radar, zo mogelijk na overleg met de zorgvrager, welke medewerkers zij daarvoor inzet. Voor zover redelijkerwijs mogelijk, houdt Radar daarbij rekening met wensen die de zorgvrager uitdrukkelijk heeft geuit. Radar zorgt bij deze zorg- en dienstverlening voor vervanging van medewerkers wanneer zij arbeidsongeschikt of met verlof zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

De tijdstippen waarop de zorg wordt verleend, worden zo veel mogelijk in overleg met de zorgvrager vastgesteld.

### **39. Afnameverplichting.**

Als de zorgvrager zijn afspraken op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet kan nakomen of redelijkerwijs kan verwachten dat hij die niet kan nakomen, is hij verplicht Radar daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

De zorgvrager zal eventuele onvoorziene afwezigheid, afgezien van acute noodsituaties, in elk geval 48 uur van tevoren melden voor logeer- en buitenschoolse opvang en 24 uur van tevoren voor overige zorg- en dienstverleningsvarianten, zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend.

Wanneer door toedoen of nalaten van de zorgvrager de medewerkers Radar hun geplande werkzaamheden, diensten of contacten niet kunnen uitvoeren, moet de zorgvrager toch de daarvoor overeengekomen prijs voldoen.

Alleen als dit uitdrukkelijk in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken, hoeft de zorgvrager niet te betalen voor niet afgenomen werkzaamheden, diensten of contacten.

## **IV Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening voor ambulante dienstverlening en specialistische thuiszorg**

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd in de vorm van ambulante dienstverlening en/of specialistische thuiszorg dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 26) en hoofdstuk VI (artikel 50 en 51) ook de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk IV (artikel 40 t/m 43) van toepassing.

### **40. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van Radar**

Radar is verantwoordelijk voor de adviezen die zij aan de zorgvrager geeft, maar niet voor de wijze waarop de zorgvrager de adviezen opvolgt, uitvoert of nalaat deze uit te voeren. Hetzelfde geldt voor eventuele consequenties daarvan voor de zorgvrager of derden. Radar neemt de verplichting op zich om continuïteit na te streven bij het inzetten van medewerkers voor de feitelijke zorg- en dienstverlening.

### **41. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de zorgvrager**

Als de dienstverlening plaatsvindt in de woning of in een accommodatie naar de keuze van de zorgvrager, draagt de zorgvrager zorg voor arbeidsomstandigheden voor de medewerker van Radar, die in overeenstemming zijn met de Nederlandse wet- en regelgeving.

### **42. Maaltijdgebruik medewerker**

Wanneer een medewerker van Radar uit hoofde van de overeengekomen zorg- en dienstverlening op uitnodiging van de zorgvrager een maaltijd gebruikt, komen de kosten van die maaltijd voor rekening van de zorgvrager.

### **43. Reiskosten tijdens de begeleiding**

Reiskosten die de medewerker op verzoek van de zorgvrager of met instemming van de zorgvrager tijdens de begeleiding maakt, niet zijnde begeleiding conform het zorgarrangement zoals vermeld in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, komen voor rekening van de zorgvrager. Maakt de medewerker daarbij gebruik van een eigen auto, dan geldt het kilometertarief dat door Radar in een regeling is vastgesteld.

## **V Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening voor logeer- en buitenschoolse opvang**

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd in de vorm van logeren dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 26) en hoofdstuk VI (artikel 50 en 51) ook de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk V (artikel 44 t/m 49) van toepassing.

### **44. Totstandkoming logeerarrangementen**

Voor de totstandkoming van logeer- en buitenschoolse opvang, hanteert Radar een intakedocument dat de zorgvrager voor het ondertekenen van de logeerovereenkomst ontvangt. Radar is bevoegd dit protocol (intakedocument) te wijzigen. Zij doet van zo'n wijziging schriftelijk mededeling aan de zorgvrager. Indien na drie maanden nadat een dergelijke mededeling is gedaan de zorgvrager niet heeft aangegeven dat hij het met de voorgestelde wijziging niet eens is, dan wordt zijn instemming met deze wijziging geacht te zijn gegeven en zijn de gewijzigde voorwaarden op de logeer- en buitenschoolse opvangovereenkomst van toepassing.

### **45. Overeengekomen logeer- en buitenschoolse opvang**

Radar heeft de inspanningsverplichting om een overeengekomen logeer- en buitenschoolse opvang na te komen, maar kan onder opgave van redenen besluiten dat het niet mogelijk of onverantwoord is de logeer- of buitenschoolse opvang daadwerkelijk te leveren. Een dergelijk besluit van Radar zal nimmer tot enige vergoeding van schade aan de zorgvrager kunnen leiden. De zorgvrager is een dergelijke situatie ontslagen van de plicht om voor een overeengekomen logeer- of buitenschoolse opvang te betalen. Radar zal de zorgvrager in voorkomende gevallen zo spoedig mogelijk in kennis stellen van het besluit.

### **46. Afzien van een overeengekomen logeer- of buitenschoolse opvang of het afbreken ervan**

Als de zorgvrager geen gebruik maakt van een overeengekomen logeer- of buitenschoolse opvang of een ingegane opvang niet volledig benut, is hij niettemin de volledige prijs van deze opvang verschuldigd. De zorgvrager heeft dan geen aanspraak op compensatie door het door Radar aanbieden van een andere logeer- of buitenschoolse opvang. Dit geldt niet als de zorgvrager minimaal 48 uur voor aanvang van de zorg zijn afwezigheid kenbaar gemaakt heeft.

Als de opvang wordt bekostigd op basis van zorg in natura en de zorgvrager ziet af van een overeengekomen opvang of hij breekt die tussentijds af, dan is de zorgvrager schadeplichtig tegenover Radar, tenzij hij zich op deugdelijke en voor Radar toetsbare wijze op overmacht kan beroepen. Deze plicht tot schadevergoeding betreft zowel directe als indirecte schade waaronder begrepen de inkomsten die Radar heeft gederfd.

De zorgvrager die afziet van (een gedeelte van) de overeengekomen logeer- of buitenschoolse opvang kan Radar niet verplichten te voorzien in een plaatsvervanger om de gederfde inkomsten toch te verwerven.

#### **47. Begrenzing van de logeer- buitenschoolse opvang**

Begeleiding, verzorging, verblijf en niet-gespecialiseerde voeding maken deel uit van een logeer- of buitenschoolse opvang. Gespecialiseerde voeding, medicatie, medische, verpleegkundige en verzorgende materialen en vervoer naar en vanuit de opvang kunnen uitsluitend tot het arrangement behoren als dit voortvloeit uit het individuele indicatiebesluit AWBZ, afgegeven door het CIZ in relatie tot de toelating van Radar krachtens de AWBZ en zulks is opgenomen in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De zorgvrager draagt in voorkomende gevallen zorg voor de beschikbaarheid van vervoer, gespecialiseerde voeding, medicatie en benodigde materialen en waarborgt daarmee een goed verloop van de logeer- of buitenschoolse opvang.

#### **48. Autorisatie medische handelingen en medische calamiteiten**

Wanneer een bevoegdverklaring tot het verrichten van medische handelingen voor de zorgvrager noodzakelijk is en de medewerkers van Radar niet over deze bevoegdheid beschikken, kan een logeer- of buitenschoolse opvang slechts doorgang vinden als vooraf met de zorgvrager overeenstemming is bereikt over de organisatie en de bekostiging van deze handelingen gedurende de opvang, met inbegrip van eventuele externe inkoop. Radar zal bij medische calamiteiten medische spoedhulp inroepen, maar rekent het niet tot haar verantwoordelijkheid deze medische of calamiteitenhulpverlening ook zelf te bieden. De zorgvrager heeft van deze opvatting kennis genomen en respecteert deze.

#### **49. Begeleiding tijdens de logeer- of buitenschoolse opvang.**

- Radar gaat er van uit dat de zorgvrager zich op vrijwillige basis conformeert aan de geldende huisregels, omdat de zorgvrager zich niet uitdrukkelijk en schriftelijk daartegen verzet. Over aanvullende maatregelen pleegt Radar van tevoren met de zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger overleg.
- Radar stelt in overleg met de zorgvrager een schriftelijk zorgplan op, welk zorgplan na ondertekening door Radar en de zorgvrager onlosmakelijk deel uitmaakt van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, waarin de richtlijnen voor specifieke begeleiding van de zorgvrager tijdens logeer- of buitenschoolse opvang en relevante informatie rondom verzorging, verpleging en medicatie zijn opgenomen. Hierin wordt zonnodig ook vastgelegd welke maatregelen Radar tijdens logeer- en buitenschoolse opvang mag toepassen, die tot gevolg hebben dat de zorgvrager op enigerlei wijze in zijn bewegingsruimte wordt beperkt.
- De zorgvrager ontvangt een afschrift van het zorgplan. Op verzoek van de zorgvrager of van Radar worden de afspraken geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

## **VI. Rechtskracht van deze voorwaarden zorg- en dienstverlening.**

### **50. Afwijken**

Afwijken en aanvullen van deze voorwaarden is slechts mogelijk wanneer de zorgvrager en Radar dit uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen onder artikel 7 van het persoonsgebonden deel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

### **51. Aanpassing aan wet- en regelgeving**

Radar heeft het recht deze "Voorwaarden Zorg- en dienstverlening" en de overeenkomsten die op basis daarvan gesloten zijn, eenzijdig te wijzigen als dit in redelijkheid of noodzakelijkerwijs voortvloeit uit wijzigingen in de wet- en regelgeving of uit verplichtingen die de overheid oplegt. Radar licht haar zorgvragers hierover in binnen een termijn van acht weken.