

Documentnaam:	Algemene voorwaarden Radar
Proceseigenaar:	Afdeling Zorgverkoop
Opgesteld door:	Afdeling Zorgverkoop
Versienummer:	Versie 01-06-2018
Versiedatum:	Juni 2018
Vaststeldatum:	Juni 2018
Evaluatiedatum:	Jaarlijks actualiseren

ALGEMENE VOORWAARDEN BEHOREND BIJ DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST VAN STICHTING RADAR

Definities

Zorgaanbieder: Stichting Radar en aan haar gelieerde vennootschappen.

Cliënt: natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente, een jeugdzorg beschikking, een CIZ indicatie of vergelijkbare toegang tot gefinancierde zorg in aanmerking komt voor ondersteuning en een overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten met de Radar en waarvoor Radar rechtstreeks wordt betaald door die instantie.

Overeenkomst: de zorg en dienstverleningsovereenkomst met eventuele addenda die tussen Radar en cliënt is gesloten waarvan deze algemene voorwaarden én het ondersteuningsplan deel uitmaken.

Addendum (addenda): bijlage(n) welke gekoppeld zijn aan de zorg en dienstverleningsovereenkomst met toegevoegde afspraken.

Bevoegde instantie: instantie die een beschikking of indicatie afgeeft voor het leveren en financieren van de zorg aan betreffende cliënt. Dit kan een gemeente zijn vanuit WMO of Jeugdwet, CIZ vanuit WLZ, zorgverzekeraar vanuit de zorgverzekeringswet of vergelijkbare instantie.

Ondersteuningsplan: praktijk gericht plan waarin omvang, frequentie en doelen met betrekking tot zorglevering wordt vastgelegd. Cliënt is eigenaar van de inhoud van het plan en, na ondertekening door partijen, is het onderdeel van de overeenkomst.

Algemeen

Rond velerlei zaken betreffende zorglevering geldt wet- en regelgeving. Deze kunnen niet omvattend en sluitend opgenomen worden in deze algemene voorwaarden. Radar handelt conform vigerende wetten en regelgeving.

Artikel 1

Duur en einde overeenkomst

- 1.1. De overeenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan en eindigt van rechtswege zodra de cliënt niet meer in aanmerking komt voor gefinancierde zorg ongeacht hoe de zorg werd gefinancierd.
- 1.2. De overeenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd ervan;
 - b. het overlijden van de cliënt;
 - c. opzegging;
 - d. ontbinding;
 - e. met wederzijds goedvinden
 - f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 1.3 Radar kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:

- a. de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst en/of bijbehorend addendum niet naleeft, waaronder de betalingsverplichting als de ondersteuning wordt verleend op basis van betaling aan Radar door de cliënt zelf. Voorafgaand hieraan heeft cliënt een schriftelijke waarschuwing ontvangen waarin een redelijke termijn is gesteld om alsnog aan de betalingsverplichting te kunnen voldoen;
 - b. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, waaronder langdurig afwezigheid;
 - c. de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Radar, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de Radar en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de ondersteuning, al dan niet omdat de bevoegde instantie daarmee niet akkoord gaat;
 - e. op het moment dat Radar geen vergoeding meer ontvangt van de cliënt voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning indien de cliënt deze zelf betaalt;
 - f. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Radar en de cliënt en Radar geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen ondersteuning;
 - g. in geval van surseance of faillissement van Radar;
 - h. indien cliënt verhuist naar een adres waar van Radar in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de overeenkomst in stand te houden.
- 1.4 In de gevallen genoemd in 1.3 kan opzegging door Radar tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 1.3 sub e, f en h genoemde gevallen.
- 1.5 De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 1.6 Indien Radar deze overeenkomst wijzigt als bedoeld in artikel 12, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de overeenkomst in werking treedt.
- 1.7 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 2

Inhoud ondersteuning en ondersteuningsplan

- 2.1 Radar stelt binnen zes weken na aanvang van de ondersteuning in overleg met de cliënt een ondersteuningsplan op, tenzij de ondersteuning uitsluitend bestaat uit logeeropvang.
- 2.2 Bij het opstellen van het ondersteuningsplan worden, voor de ondersteuning in natura, als uitgangspunt genomen:
 - de geldige beschikking van de gemeente waar cliënt woont en de afspraken van Radar met die gemeente.
 - of de geldende CIZ indicatie voor WLZ zorg en de afspraken van Radar met zorgkantoor.
- 2.3 In het ondersteuningsplan liggen de afspraken tussen de cliënt en Radar vast over de afgesproken zorglevering.
- 2.4 Het ondersteuningsplan zoals de cliënt en Radar zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst en eventueel bijhorende addenda.
- 2.5 De cliënt kan desgewenst op eigen kosten bij de bespreking van het ondersteuningsplan gebruik maken van onafhankelijke ondersteuning en advies. Radar biedt eventuele externe ondersteuners of adviseurs geen vergoeding.
- 2.6 De cliënt is als eigenaar van de inhoud van het ondersteuningsplan, geacht mee te werken aan de totstandkoming en verklaart, het aldus opgestelde ondersteuningsplan te zullen ondertekenen.
- 2.7 Het ondersteuningsplan wordt halfjaarlijks geëvalueerd en waar nodig in overleg met de cliënt aangepast binnen de ruimte die de beschikking of indicatie biedt. De cliënt zal de uitkomsten van de evaluatie in de vorm van een aangepast ondersteuningsplan voor akkoord ondertekenen als daarover overeenstemming is bereikt.
- 2.8 De ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de afspraken zoals opgenomen in het ondersteuningsplan, welk onlosmakelijk onderdeel is van de overeenkomst en Algemene Voorwaarden. De locatie waar de ondersteuning volgens het ondersteuningsplan wordt geboden kan Radar in overleg met de cliënt wijzigen indien Radar dit redelijkerwijs nodig acht.
- 2.9 De cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van het ondersteuningsplan en maakt op gepaste wijze gebruik van materiaal en middelen die bij de ondersteuning door Radar ter beschikking worden gesteld.
- 2.10 Radar en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de ondersteuning indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
 - a. de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling niet behorend tot de zorginstelling Radar;
 - b. Radar geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de bevoegde instantie voor de uitvoering van de in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning;
 - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt

dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.

Artikel 3

Kwaliteit ondersteuning

- 3.1 Radar draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en zet daartoe deskundig personeel in.
- 3.2 De ondersteuning wordt in elk geval:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
 - afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
 - verstrekt in overeenstemming met de op de door Radar ingezette zorgverlener rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard,
 - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
- 3.3 Radar onderzoekt periodiek de tevredenheid van cliënten.

Artikel 4

Informatie

- 4.1 Radar geeft de cliënt en wettelijk vertegenwoordiger de informatie over de ondersteuning waarover de cliënt en wettelijk vertegenwoordiger redelijkerwijze dienen te beschikken.
- 4.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingvermogen van de cliënt.
- 4.3 Bij het aangaan van de overeenkomst stelt Radar informatie ter hand over de wijze waarop de cliëntenmedezeggenschap is ingericht, de klachtenregeling, het privacybeleid, huis- en gedragsregels, de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, alsmede andere van toepassing zijnde reglementen en overig relevant beleid van Radar.
- 4.4 De cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Radar in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning, tijdig ter beschikking te stellen.
- 4.5 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 4.6 De cliënt is verplicht Radar meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

Artikel 5

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 5.1 Radar richt een (digitaal) dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de cliënt. Het dossier omvat het ondersteuningsplan en eventueel andere relevante gegevens die direct verband houden met de ondersteuning. Het dossier omvat tevens NAW-gegevens, rapportages over voortgang en evaluatiemomenten.
- 5.2 Het dossier is eigendom van Radar. Radar voldoet aan - en handelt conform vigerende privacywetgeving.
- 5.3 Radar draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt en wettelijk

vertegenwoordiger, geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt en wettelijk vertegenwoordiger, met uitzondering van:

- a. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
- b. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
- c. het verlenen van medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van de betrokken instanties, zoals: gemeenten, zorg-autoriteit, CAK, SVB, zorgkantoren, etc.
- d. wettelijke meldplichtsituaties waar Radar zich aan dient te houden.
- e. geneeskundige of therapeutische handelingen indien het belang van de cliënt eist dat onmiddellijk tot handeling wordt overgegaan.

- 5.4 Door de ondertekening van de overeenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Radar met betrekking tot de cliënt ten behoeve van functies zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 5.5 Radar neemt grote zorgvuldigheid in acht bij het vervaardigen en publiceren van beeldmateriaal waarop de zorgvrager is afgebeeld. Zorgvrager geeft schriftelijk toestemming voor het gebruik van 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.
- 5.6 Radar beschikt over een privacybeleid en zal dit bij aanvang van de dienstverlening aan de cliënt overhandigen. De meest actuele versie van dit beleid is te vinden op:
<https://www.radar.org/privacyverklaring-0>

Artikel 6

Aanvullende diensten en services

- 6.1 Aanvullende diensten en services kunnen niet zijn diensten van Radar die onder enige andere (wettelijke) aanspraak vallen en die de cliënt uit dien hoofde van Radar verkrijgt.
- 6.2 Iedere aanvullende dienst en service is vastgelegd in een addendum welke onlosmakelijk verbonden is met de Overeenkomst

Artikel 7

Betaling

- 7.1 De kosten van de ondersteuning zijn voor rekening van de instantie behorende bij de beschikking of indicatie in geval van zorg in natura.

- De cliënt kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens geldende wet en regelgeving. Radar int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met een gemeente.
- 7.2 De kosten van ondersteuning zijn voor eigen rekening van de cliënt in geval van particuliere financiering of toegekend PGB. De in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning moet door de cliënt worden betaald conform de bijbehorende prijzen zoals opgenomen in de bijlage prijzen. Voor zover op de overeengekomen ondersteuning wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt de prijs bepaald overeenkomstig die tarieven, tenzij anders overeengekomen.
- 7.3 De prijzen van de overeengekomen ondersteuning en de overeengekomen aanvullende diensten en services worden jaarlijks aangepast aan, in ieder geval, de loon- en kostenontwikkelingen en, indien van toepassing, de wettelijke tarieven. Aanpassing van de prijzen wordt de cliënt schriftelijk meegedeeld. De cliënt kan bij aanpassing van de prijzen de overeenkomst opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van één maand. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan één maand kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.
- 7.4 Indien de cliënt die ondersteuning in natura ontvangt, aanvullende diensten en services krijgt die buiten de beschikking of indicatie vallen, komen deze aanvullende diensten en services voor rekening van de cliënt. Aanvullende diensten en services levert Radar uitsluitend als die in de overeenkomst, bijbehorende addenda of anderszins aanvullende schriftelijke overeenkomsten door de cliënt en Radar zijn ondertekend.
- 7.5 De kosten van overeengekomen aanvullende diensten en services en de kosten van ondersteuning die de cliënt zelf betaalt, brengt Radar binnen zes weken na het einde van de maand waarin de aanvullende diensten en services en/of ondersteuning zijn verleend op een gespecificeerde factuur bij de cliënt in rekening.
- 7.6 Betaling door de cliënt dient te geschieden binnen de termijn van 30 dagen, na dagtekening van de factuur.
- 7.7 Betaling dient te geschieden op
IBAN NL23ABNA0230904378
op naam van stichting Radar
- 7.8 Radar is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 8

Kredietwaardigheid en incasso

Ten aanzien van aanvullende diensten en services en ondersteuning die door de cliënt wordt betaald, kan Radar indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft:

- nadere zekerheden verlangen, zoals automatische incasso, vooruitbetaling of een borgstelling,
- Weigeren diensten te leveren en geen overeenkomst aan te gaan.

Artikel 9

Arbeidsomstandigheden

In het geval Radar ondersteuning verleent in de privéwoning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. De eisen en voorwaarden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Met ondertekening van het ondersteuningsplan, verplicht de cliënt zich aan deze eisen en voorwaarden te houden.

Artikel 10

(Intellectuele) eigendomsrechten en publicaties

- 10.1 Met betrekking tot de door of namens Radar uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de ondersteuning berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Radar. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de cliënt aan Radar zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 10.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Radar uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Radar, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure of andere juridische procedure waarin ook Radar of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 10.3 Indien de cliënt binnen de instelling van Radar en/of met gebruikmaking van de middelen van Radar een (kunst)werk tot stand brengt waarop (intellectuele) eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten en de eigendomsrechten toe aan Radar. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal de cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.
- 10.4 Radar vraagt zoals benoemd in artikel 5.5, schriftelijk toestemming voor het gebruik van beeldmateriaal voor publicaties welke vallen binnen de statutaire doelstellingen van Radar en gelieerde vennootschappen en/of ondernemingen.

Artikel 11

Annulering

- 11.1 Te leveren ondersteuning en aanvullende diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan, met een minimale annuleringstermijn van 2 werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering daarvan, kosteloos door de cliënt worden geannuleerd. Radar zal de overeengekomen ondersteuning en aanvullende diensten dan niet verlenen, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 11.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Radar de volledige kosten in rekening bij de cliënt, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan.

Artikel 12

Wijzigingen

- 12.1 Algemene Voorwaarden en de regelingen, protocollen, regels en beleid als bedoeld in artikel 4.3 kunnen door Radar worden gewijzigd.
- 12.2 Waar wettelijk verplicht zullen cliënteninspraakorganen betrokken worden bij de wijzigingen.
- 12.3 Wijzigingen worden schriftelijk aan cliënt en/of vertegenwoordiger medegedeeld en treden 30 dagen na deze inwerking, tenzij een latere datum van inwerkingtreding is vastgelegd.
- 12.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.
- 12.5 Wijzigingen bieden cliënt de mogelijkheid tot opzegging conform art. 1.6 en 1.7
