

ALGEMENE VOORWAARDEN

Inhoud

1. Algemeen	2
2. Informatie	3
3. Totstandkoming overeenkomst	4
4. Dossier	6
5. Privacy	6
6. Kwaliteit en veiligheid	7
7. Verplichtingen van de client	8
8. Betaling	9
9. Vervolgindicatie	9
10. Beëindiging van de overeenkomst	11
11. Klachten en geschillen .	12

1. Algemeen

ARTIKEL 1 Definities

Client: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder, in dit geval Onvergetelijk Leven (OVL).

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger die van de client of indien geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de client persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder, in dit geval Onvergetelijk Leven (OVL).

Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige Zorg (WLZ), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Indicatiebesluit/beschikking: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WLZ of WMO.

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en OVL gesloten overeenkomst met betrekking tot zorg zonder verblijf.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 Bekendmaking algemene voorwaarden

1. OVL overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht OVL de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 Afwijking van de algemene voorwaarden

OVL kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 Duidelijke informatie

1. Steeds als OVL de cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist OVL zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als OVL de informatie elektronisch verschaft, vergewist OVL zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.

3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient OVL de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. OVL zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. Informatie

Artikel 7 Keuze

1. OVL zorgt ervoor dat die informatie beschikbaar is die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. OVL zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

Artikel 8 De Intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt OVL de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a. De vormen van zorg die OVL kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is.
 - b. De procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door OVL te laten doen en de gevolgen daarvan.
 - c. Het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben.
 - d. Mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen.
 - e. De procedure rond het opstellen van het zorgdossier.
 - f. De zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuze-mogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken.
 - g. De mate waarin OVL gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers.
 - h. Sleutelbeheer.
 - i. De bereikbaarheid van OVL in geval van een noodsituatie.

- j. Waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van OVL in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden.
 - k. De mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren.
 - l. De wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschaps-mogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan.
 - m. De klachtenregeling.
 - n. Deze algemene voorwaarden.
 - o. Het privacybeleid.
 - p. Het medicatiebeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat OVL na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan OVL zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
 3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
 4. De client informeert OVL meteen, indien hij zorg van een andere zorgaanbieders ontvangt.
 5. Bij OVL zijn de volgende documenten te verkrijgen:
 - o Het privacybeleid.
 - o De Klachtenregeling.

3. Tot standkoming overeenkomst

ARTIKEL 9 Tot standkoming overeenkomst

1. OVL doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg is beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van OVL aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen OVL en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg.
 - 2e. een bepaling dat het op te stellen dossier onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.
 - 3e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken.
 - 4e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars/gemeente in overeenstemming met de geldende regels.
 - 5e. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

4. Dossier

ARTIKEL 10 Totstandkoming van het dossier

1. OVL stelt in samenspraak met de cliënt een dossier op. OVL biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het dossier.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt OVL het overeenkomstig lid 1 opgestelde dossier ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het dossier wordt van kracht na instemming van de cliënt. OVL en de cliënt ondertekenen de nodige elementen als zorgovereenkomst en begeleidingsplan in het dossier. Het ondertekende dossier blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ten alle tijde inzichtelijk voor de cliënt of diens mantelzorger.

ARTIKEL 11 Doel en inhoud van het dossier

1. Het dossier heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het dossier beschrijft de uit te voeren verrichtingen die nodig zijn voor het welzijn van de cliënt.
3. In het dossier wordt in ieder geval vastgelegd:
 - a. De zorgovereenkomst.
 - b. De gegevens van de client en van de organisatie.
 - c. het begeleidingsplan.

ARTIKEL 12 Naleving van het dossier

1. OVL voert de zorg uit volgens afspraken in het dossier.
2. Als OVL de afgesproken zorg niet conform het dossier kan verlenen, stelt OVL de client daarvan meteen in kennis
3. Het dossier wordt minimal één keer per jaar in samenspraak met de client geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De client kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het dossier, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het dossier noodzakeleijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwilde afwijking van het dossier kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. OVL instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn dossier en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als OVL afgesproken zorg niet verleent, biedt OVL de client zonder dat de client hem in gebreke hoeft te stellen een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de client voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de client dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan bij OVL. Doet hij dit niet, dan kan OVL kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de client kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

5. Privacy

ARTIKEL 13 Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

ARTIKEL 14 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. OVL moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. Als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de client.
 - b. Als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a. Degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
 - b. De vertegenwoordiger.

ARTIKEL 15 Bewaren van gegevens

1. Als OVL zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel OVL als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart OVL de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

ARTIKEL 16 Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de OVL aan derden

1. OVL verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
 - a. Degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - b. De vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden van de cliënt geeft OVL desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. OVL instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de client hiervan op de hoogte.

6. Kwaliteit & Zorg

ARTIKEL 18 Zorg

1. OVL levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisatie van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de inspectie Gezondheidszorg vastgesteld.
2. OVL zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van OVL of in opdracht van OVL zorg verlenen aan de cliënt.
 - a. Hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn.
 - b. Handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaard waarden onder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet OLV motiveren en aan de cliënt uitleggen. OVL maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het dossier.
3. OVL zorgt voor continuïteit van de zorg.

ARTIKEL 19 Veiligheid

OVL maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

ARTIKEL 20 Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van OVL

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van OVL of in opdracht van OVL werken, zorgt OVL dat alle betrokken zorgverleners:
 - a. Elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt.
 - b. De cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van OVL valt, of op verzoek van de cliënt.
 - c. Met elkaar periodiek overleggen over de cliënt.
 - d. Bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. OVL zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - a. Wie voor welke handelingen verantwoordelijk is.
 - b. Wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten OVL

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen OVL of in opdracht van OVL werkt, zorgt OVL ervoor dat:
 - a. De taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de client tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld.
 - b. Afstemming en informatieve uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

ARTIKEL 21 Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert OVL de betreffende cliënt over:
 - a. De aard en de oorzaak van het incident;
 - b. Of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt OVL de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg.
3. OVL verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

ARTIKEL 22 Zorg voor persoonlijke eigendommen

OVL zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

7. Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 24 Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van OVL met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de client de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en indien van toepassing, van de persoon die door de client schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de client niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft OVL, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.

4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van OVL en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om OVL in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van OVL de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het dossier of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij OVL daarover.
8. Deelnemer/mantelzorger met een WMO indicatie dient ons terstond op de hoogte te brengen wanneer er gesprekken plaatsvinden met CIZ of wanneer er wijzigingen plaatsvinden binnen de indicaties. Betaling door de WMO stopt bij een ZZP4 of ZZP 5.
9. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

8. Betaling

ARTIKEL 25 Betaling

1. De cliënt is OVL de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, de Wmo of PGB rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente wordt betaald.

9. Vervolgindicatie

ARTIKEL 26 Procedure aanvragen vervolgindicatie

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft OVL een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
2. Tijdens dit gesprek:
 - a. Legt OVL uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt.
 - b. Legt OVL de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door OVL te laten doen en wijst zij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4.
 - c. Geeft OVL gemotiveerd aan in hoeverre zij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de client. OVL maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de client.
3. Als de cliënt zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert OVL de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is OVL niet verplicht tot

herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt OVL een kopie van de aanvraag.

4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindecatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan OVL achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
5. Als OVL de aanvraag voor vervolgindecatie indient, dient zij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient OVL de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. OVL verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
6. Als OVL de aanvraag voor vervolgindecatie niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van OVL.

ARTIKEL 27 Tussentijdse vervolgindecatie

1. Als OVL constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft OVL een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgindecatie. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. OVL stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heft.

ARTIKEL 28 Spoedzorg

I OVL

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en OVL die zorg niet kan leveren, meldt OVL dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als OVL verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindecatie.
2. Tegelijkertijd meldt OVL dit aan het zorgkantoor met het verzoek de client met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

10. Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 29 Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de client.
 - b. Bij wederzijds goedvinden.
 - c. Na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of OVL, met inachtneming van het bepaalde in artikel 31.
 - d. Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan.
 - e. Ingeval van ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 30 Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
2. OVL kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

ARTIKEL 31 Opzegging door OVL

1. OVL kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - a. Als OVL de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat OVL geen toelating heeft op grond van de Wtzi/AWBZ voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. OVL neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
 - 2e. OVL heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent.
 - 3e. OVL spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
 - b. Als OVL de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen OVL en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat OVL zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e.
 - c. Als OVL de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat OVL niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e.
 - d. Wanneer de indicatie van de client eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend.
 - e. Als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging
 - 1e OVL neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
 - 2e OVL heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft.

- 3e OVL heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
- f. Om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - 1e OVL heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken.
 - 2e OVL heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden.
 - 3e OVL heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
 - 4e OVL neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
- 2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

ARTIKEL 32 Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door OVL aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- ☐ Aanvullende instantie/zorgverlener door OVL informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft.
- ☐ Informatie over afspraken die OVL met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

11. Klachten en geschillen

Klachtenregeling Onvergetelijk Leven

Elke zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling op te stellen en moet ervoor te zorgen dat u op de hoogte bent van de klachtenregeling.

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door de betreffende cliënt, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden.

Een klacht kan worden voorgelegd aan degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende, de Raad van Toezicht of de cliëntenraad.

U als klager en de aangeklaagde(n) moeten de gelegenheid krijgen om standpunten in te brengen. Dat kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht heeft een geheimhoudingsplicht. De leidinggevende, Raad van Toezicht en de cliëntenraad kan ook aanbevelingen doen voor maatregelen, maar de zorgaanbieder beslist zelf of hij maatregelen neemt. Hij moet dit schriftelijk en binnen een maand nadat het oordeel (uitspraak) er ligt aan u laten weten.

Is er sprake van een zeer ernstige klacht en neemt de zorgaanbieder onvoldoende maatregelen dan moet de Raad van Toezicht dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). U kunt overigens ook zelf klachten melden bij de IGZ. Ook bij klachten over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met de Inspectie.

De directie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Toezicht. Daarin wordt beschreven het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aan-bevelingen.

Wilt u een klacht indienen?

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit bij de zorgaanbieder. De reactietermijn van de klacht is binnen 6 weken. Dit is vermeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Alle klachten kunnen ook anoniem ingediend worden. Ook kunt u aangeven dat uw klacht vertrouwelijk behandeld dient te worden zonder de directe zorgverlener op de hoogte te brengen.

Wilt u bezwaar maken?

Bent u het niet eens met een beslissing die Onvergetelijk Leven heeft genomen? Dan heeft u zes weken de tijd om een bezwaarschrift in te dienen.

In het bezwaarschrift schrijft u met welke beslissing u het niet eens bent. En u legt uit waarom u het er niet mee eens bent. Stuur een kopie mee van de brief waarin de beslissing staat waar u bezwaar tegen maakt. Dit voorkomt misverstanden. U ondertekent uw bezwaarschrift met uw handtekening.

Onvergetelijk Leven, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Tolakkerweg 86, 3739 JR Hollandsche Rading, Telefoon: 0348-342231 E-mail: info@onvergetelijkleven.nl of Niekvisscher@outlook.com.

Ook is het mogelijk de klacht in te dienen bij onze Raad van Toezicht t.a.v. voorzitter Ebbe van Tonningen via mailadres bereikbaar evt@ebbevantonningen.com of telefonisch: **06-53 22 59 08**

Of via de Cliëntenraad t.a.v. Ali Kooij via mailadres bereikbaar: akooij48@kpnmail.nl of telefonisch 06-15 64 92 15

Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen bij klachtenportaal zorg via www.klachtenportaalzorg.nl of stuur een email naar info@klachtenportaalzorg.nl.