



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Inhoud

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

# 1. Algemeen

## ARTIKEL 1 Definities

**Deelnemer:** de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder, in dit geval Onvergetelijk Leven (OvL).

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

**Deelnemer:** 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; OvL.

**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 deelnemer.

## ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de deelnemer en OvL gesloten zorgovereenkomst 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 deelnemer voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de zorgovereenkomst.
2. Op verzoek van de deelnemer 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 deelnemer en de afwijking niet in diens nadeel is.

Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

## ARTIKEL 5 Duidelijke informatie

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

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

#### **Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

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

## **2. Informatie**

#### **Artikel 7 Keuze**

1. OvL zorgt ervoor dat die informatie beschikbaar is die het voor de deelnemer 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 zorgovereenkomst biedt OvL de deelnemer 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 deelnemer 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 deelnemer al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid 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 deelnemer 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 deelnemer 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 privacy beleid.
  - p. Het medicatiebeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat OvL na of de deelnemer de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de deelnemer aan OvL zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
  3. Als de deelnemer ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de zorgovereenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
  4. De deelnemer informeert OvL meteen, indien hij zorg van een andere zorgaanbieder ontvangt.
  5. Bij OvL zijn de volgende documenten te verkrijgen:
    - Het privacy beleid.
    - De Klachtenregeling.

### **3. Totstandkoming zorgovereenkomst**

#### **ARTIKEL 9 Totstandkoming zorgovereenkomst**

1. OvL doet op basis van de intake een aanbod aan de deelnemer waarin de te leveren zorg is beschreven.
2. De zorgovereenkomst komt tot stand wanneer de deelnemer het aanbod van OvL aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen OvL en de deelnemer de zorgovereenkomst.
3. De zorgovereenkomst bevat in ieder geval:
  - een verwijzing naar de geïndiceerde zorg.
  - een bepaling dat het op te stellen dossier onderdeel uitmaakt van de zorgovereenkomst.
  - een beschrijving van de diensten waar de deelnemer gebruik van wil maken.
  - een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de deelnemer voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en

controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars/gemeente in overeenstemming met de geldende regels.

- een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

## 4. Dossier

### ARTIKEL 10 Totstandkoming van het dossier

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

### ARTIKEL 11 Doel en inhoud van het dossier

1. Het dossier heeft tot doel de kwaliteit van leven van de deelnemer 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 deelnemer.
3. In het dossier wordt in ieder geval vastgelegd:
  - a. De zorgzorgovereenkomst.
  - b. De gegevens van de deelnemer 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 deelnemer daarvan meteen in kennis
3. Het dossier wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de deelnemer geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De deelnemer en OvL kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd en gerapporteerd.
4. Indien tussentijds afwijking van het dossier noodzakelijk is, is toestemming van de deelnemer vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwilde afwijking van het dossier kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de deelnemer te voorkomen.
5. OvL instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de deelnemer ten aanzien van zijn dossier en stelt de deelnemer hiervan op de hoogte.
6. Als OvL afgesproken zorg niet verleent, biedt OvL de deelnemer zonder dat de deelnemer hem in gebreke hoeft te stellen een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de deelnemer voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de deelnemer dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan bij OvL.

Doet hij dit niet, dan kan OvL kosten in rekening brengen aan de deelnemer, tenzij de deelnemer 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 deelnemer:
  - a. Als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de deelnemer als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de deelnemer.
  - 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 deelnemer vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel OvL als de deelnemer.
2. Bij beëindiging van de zorgovereenkomst bewaart OvL de gegevens en krijgt de deelnemer 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 de deelnemer en 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 deelnemer geen (inzage in) gegevens over de deelnemer 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 zorgovereenkomst 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 deelnemer geeft OvL desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de deelnemer daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. OvL instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de deelnemer hiervan op de hoogte.

## 6. Kwaliteit & veiligheid

### ARTIKEL 18 Zorg

1. OvL levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisatie van in ieder geval zorgaanbieders en deelnemer en 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 deelnemer.
  - a. Hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn.
  - b. Handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaardwaarden onder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet OvL motiveren en aan de deelnemer uitleggen. OvL maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de deelnemer in het dossier.
3. OvL zorgt voor continuïteit van de zorg.

### ARTIKEL 19 Veiligheid

OvL maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

### ARTIKEL 20 Afstemming (één deelnemer - meer zorgverleners)

#### A. Binnen de organisatie van OvL

1. Als een deelnemer 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 deelnemer.
  - b. De deelnemer tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van OvL valt, of op verzoek van de deelnemer.
  - c. Met elkaar periodiek overleggen over de deelnemer.
  - d. Bij overdracht van de deelnemer aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de deelnemer daarover informeren.
2. OvL zorgt ervoor dat voor de deelnemer te allen tijde duidelijk is:
  - a. Wie voor welke handelingen verantwoordelijk is.
  - b. Wie het aanspreekpunt is voor vragen van de deelnemer, diens vertegenwoordiger en familieleden.

## **B. Binnen en buiten OvL**

3. Als een deelnemer 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 deelnemer tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld.
  - b. Afstemming en informatieve uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de deelnemer plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de deelnemer worden meegenomen.

## **ARTIKEL 21 Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert OvL de betreffende deelnemer 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 deelnemer, bespreekt OvL de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de deelnemer 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 deelnemer 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 deelnemer, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

## **7. Verplichtingen van de deelnemer**

### **ARTIKEL 24 Verplichtingen van de deelnemer**

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



4. De deelnemer 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 deelnemer verleent alle noodzakelijke medewerking om OvL in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De deelnemer moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van OvL de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgdossier of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de deelnemer 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 gemeentes (WMO) stopt bij een ZZP4 of ZZP 5.
9. De deelnemer moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## **8. Betaling**

### **ARTIKEL 25 Betaling**

1. De deelnemer is OvL de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, de WMO 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 deelnemer 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 deelnemer tijdig over een nieuwe indicatie beschikt.
  - b. Legt OvL de deelnemer de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door OvL te laten doen en wijst zij de deelnemer 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 deelnemer. OvL maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de deelnemer.
3. Als de deelnemer zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert OvL de deelnemer uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de deelnemer de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is OvL

niet verplicht tot herinnering van de deelnemer aan de termijnen. In dat geval moet de deelnemer uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De deelnemer verstrekt OvL een kopie van de aanvraag.

4. Als de deelnemer de aanvraag voor vervolgingindicatie 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 deelnemer. 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 vervolgingindicatie indient, dient zij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de deelnemer 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 deelnemer.
6. Als OvL de aanvraag voor vervolgingindicatie niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de deelnemer daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van OvL.

#### **ARTIKEL 27 Tussentijdse vervolgingindicatie**

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

#### **ARTIKEL 28 Spoedzorg**

*/ OvL*

1. Als de zorgbehoefte van de deelnemer 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 deelnemer de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie.
2. Tegelijkertijd meldt OvL dit aan het zorgkantoor met het verzoek de deelnemer met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

## 10. Beëindiging van de zorgovereenkomst

### ARTIKEL 29 Beëindiging zorgovereenkomst

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

### ARTIKEL 30 Opzegging algemeen

1. De deelnemer kan de zorgovereenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
2. OvL kan de zorgovereenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

### ARTIKEL 31 Opzegging door OvL

1. OvL kan de zorgovereenkomst 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:
    - OvL neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
    - OvL heeft al bij de intake aan de deelnemer duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent.
    - OvL spant zich in om voor de deelnemer 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 deelnemer 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
    - OvL neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
    - OvL heeft al bij de intake aan de deelnemer duidelijk gemaakt dat de zorgovereenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft.
    - OvL heeft de deelnemer 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:
  - o OvL heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de deelnemer besproken.
  - o OvL heeft de deelnemer een passend alternatief aangeboden.
  - o OvL heeft de deelnemer gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
  - o OvL neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
- 2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de zorgovereenkomst niet eerder dan de dag waarop de deelnemer zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder, tenzij dit te belastend is voor de groep.

### **ARTIKEL 32 Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de zorgovereenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de deelnemer 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:

- o Aanvullende instantie/zorgverlener door OvL informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft.
- o 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 deelnemer kan worden ingediend door de betreffende deelnemer, 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 geanoniseerd 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 aanbevelingen.

### **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.

Contactgegevens:

Onvergetelijk Leven, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Tolakkerweg 86, 3739 JR Hollandsche Rading, Telefoon: 06-42445385 of [petra@onvergetelijkleven.nl](mailto:petra@onvergetelijkleven.nl)

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](mailto:evt@ebbevantonningen.com) of telefonisch: **06-53 22 59 08**

Of via de cliëntenraad via mailadres bereikbaar: [clienraad@onvergetelijkleven.nl](mailto:clienraad@onvergetelijkleven.nl).

### **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.

Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen bij klachtenportaal zorg via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) of stuur een email naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).