

# Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

---

## Vooraf: Uitleg van een aantal begrippen

In dit document kom je een aantal woorden tegen die we graag even uitleggen.

- **Cliënt.** Dat ben jij, de persoon die zorg van Dichterbij ontvangt.
- **Vertegenwoordiger.** Dit is de persoon die namens jou beslissingen neemt als je dat zelf niet kunt, omdat je handelings- en/of wilsonbekwaam bent. Ben je jonger dan 18 jaar, dan zijn dat je ouder(s) of voogd(en). Bij volwassenen is dat meestal een curator of mentor.
- **Indicatiebesluit.** Hierin staat welke zorg je kunt ontvangen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en voor welke duur.
- **Zorgkantoor.** Het zorgkantoor regelt de zorg of het PGB voor je. Het zorgkantoor sluit ook contracten met organisaties die de zorg mogen leveren. Zoals Dichterbij.
- **Zorg- en dienstverleningsovereenkomst.** Dit is het document waarin we afspreken dat Dichterbij jou zorg en ondersteuning biedt.
- **Ondersteuningsplan.** Samen met jou maken we afspraken over de zorg en ondersteuning die je graag wilt en die je nodig hebt. Dit leggen we vast in het ondersteuningsplan.
- **Zorgarrangement.** Hierin staat de zorg en ondersteuning die Dichterbij jou biedt.
- **Zorgvraag.** Welke vragen om hulp heb jij voor Dichterbij.

## Artikel 1: Toepassing

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de zorg- en dienstverleningsovereenkomsten voor Wlz-zorg die we afsluiten. Dichterbij mag de algemene voorwaarden alleen zonder overleg met jou aanpassen, als dit moet volgens de wet- en regelgeving, of als de cliëntenraad dit adviseert en de aanpassing niet nadelig is voor jou. We laten het je weten als er iets wijzigt.
2. Je ontvangt de algemene voorwaarden voordat we een overeenkomst tekenen. Als je vragen hebt, kunnen we de voorwaarden toelichten.

## Artikel 2: Indicatie

1. Je kunt alleen zorg ontvangen van Dichterbij, als je een geldig indicatiebesluit hebt.
2. In de loop van de tijd kan de zorgvraag veranderen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de zorgvraag zwaarder wordt en Dichterbij geen goede zorg meer kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit. Je vraagt dan een nieuw indicatiebesluit aan bij het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Wij schrijven een brief waarom wij een nieuwe indicatie nodig vinden en helpen, met jouw toestemming, met de aanvraag naar het CIZ.

---

### Artikel 3: Overeenkomst

1. Je ontvangt zorg en/of diensten van Dichterbij als we de zorg- en dienstverlenings-overeenkomst allebei ondertekend hebben. Het ondersteuningsplan en het zorgarrangement maken deel uit van de overeenkomst. Het kan zijn dat je al zorg van Dichterbij ontvangt voordat de overeenkomst getekend is. In dat geval zetten we de begindatum van de zorgverlening als ingangsdatum in de overeenkomst.
2. Soms zijn aanpassingen in de overeenkomst nodig. Bijvoorbeeld als de zorg of je verblijf onvrijwillig wordt, we geen of niet genoeg vergoeding krijgen voor de overeengekomen zorg of door een verandering van de zorgvraag. In dat geval overleggen we samen met jou hoe we het ondersteuningsplan kunnen aanpassen.
3. Als Dichterbij de overeenkomst niet goed naleeft, dan laat je ons dat weten en geef jij ons de mogelijkheid om dit binnen een redelijke termijn te herstellen.

### Artikel 4: Kwaliteit van de zorg- en dienstverlening

De medewerkers van Dichterbij zorgen en ondersteunen op een menslievende, professionele en een kwalitatief goede manier, volgens de geldende normen en eisen. We zorgen voor continuïteit van zorg en vakbekwame en bevoegde medewerkers. Streven is dat cliënten een zo gewoon mogelijk leven leiden.

### Artikel 5: Informatie

1. We informeren je over de zorg- en dienstverlening die we je geven. Dat doen we op een manier die bij jou past. In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat we informatie niet aan jou geven. Voordat we besluiten om informatie niet te geven, overleggen we altijd eerst met jouw regiebehandelaar. Als het in jouw belang is, geven we die informatie wel aan je vertegenwoordiger(s).
2. Als jij geen informatie wilt ontvangen, dan respecteren we dat. Soms is het beter voor jou en mensen om je heen om informatie wel te krijgen. Dan geven we die informatie wel.
3. Voordat je de overeenkomst tekent, krijg je van ons ook informatie over onder meer cliëntenrechten, de cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels en andere vormen van medezeggenschap.

---

## Artikel 6: Ondersteuningsplan

1. Samen met jou stellen we een ondersteuningsplan op. Heb je al een persoonlijk plan, dan kunnen we dit daarbij gebruiken als jij dat wilt. We maken het ondersteuningsplan vóór of binnen zes (6) weken na aanvang van de zorgverlening. Het plan is onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Jij krijgt een kopie van het ondersteuningsplan.
2. Bij het opstellen of aanpassen van het ondersteuningsplan kun je ondersteuning krijgen. Wij kunnen iemand voor je regelen. Je kunt ook zelf iemand meenemen die je helpt.
3. Misschien wil je niet met ons overleggen over je ondersteuningsplan. We stellen het plan dan zelf op. Daarbij houden we zoveel mogelijk rekening met wat jij kan en met jouw wensen.
4. We bespreken het ondersteuningsplan regelmatig met je. De eerste keer doen we dat vier (4) weken nadat we zijn gestart. Vervolgens doen we dat één (1) keer per half jaar. Op basis van dat gesprek bepalen we samen of we de zorgverlening aanpassen. Als dat zo is, dan doen we dat binnen zes (6) weken na het gesprek.
5. Soms is het voor jou beter of nodig dat je op een andere plaats zorg krijgt dan in de overeenkomst of het ondersteuningsplan afgesproken is. Dat overleggen we met je.
6. Ontvang je in je eigen huis zorg- en dienstverlening van Dichterbij, dan kunnen we ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen stellen.
7. Vinden wij een (medische) handeling nodig die niet in het ondersteuningsplan is afgesproken, dan voeren we die alleen uit als je daarvoor toestemming geeft. Uitzondering hierop zijn spoedeisende handelingen in een situatie waarin jij niet in staat bent om toestemming te geven, zoals een reanimatie. Achteraf vertellen we je zo snel mogelijk wat we gedaan hebben en waarom.

## Artikel 7: Afspraken over de medewerking van de cliënt

Dichterbij wil je de best mogelijke zorg geven. Daarvoor hebben we jouw hulp nodig. Daarom spreken we het volgende met je af:

1. Je werkt zo goed als je kunt mee aan het uitvoeren van de overeenkomst en aan de huisregels.
2. Je zorgt ervoor dat we gegevens en schriftelijke informatie die we nodig hebben om ons werk goed te doen, op tijd hebben.  
En je zorgt zo goed als je kunt ervoor dat deze informatie juist en volledig is.
3. Als er feiten of omstandigheden zijn die voor de uitvoering van de overeenkomst belangrijk zijn, dan laat je het ons direct weten.

---

## Artikel 8: Dossiervorming, geheimhouding en privacy

1. We leggen een dossier van je aan. Hierin bewaren we alle informatie over jou die verband heeft met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, zoals het ondersteuningsplan. Het dossier is eigendom van Dichterbij. Bij het verwerken van (persoons)gegevens houden we ons aan wet- en regelgeving hierover.
2. Medewerkers van Dichterbij die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst hebben toegang tot jouw dossier. Ook jij en je vertegenwoordiger -als je die hebt- kunnen het dossier inzien. Is het nodig dat iemand anders jouw dossier kan raadplegen, dan mag dat alleen als jij daarvoor toestemming geeft.
3. Omdat jij zorg in natura krijgt, verstrekt Dichterbij alleen gegevens uit cliëntdossiers aan het zorgkantoor, centrum indicatiestelling zorg (CIZ), Centraal Administratie Kantoor (CAK) en/of Sociale Verzekeringsbank (SVB) als zij die nodig hebben om hun wettelijke taken uit te voeren.
4. Bij de zorgverlening zorgen we voor privacy. Alleen zorgmedewerkers en eventueel je vertegenwoordiger zijn aanwezig.
5. We mogen foto's, video's of geluidsopnames van jou alleen voor communicatieve doelen gebruiken als je daarvoor toestemming geeft.
6. Als we je willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, dan vragen we vooraf je toestemming. We leggen ook uit wat het doel is van het onderzoek en wat de risico's zijn als je meedoet.
7. Als de overeenkomst is beëindigd, bewaart Dichterbij je dossier nog 20 jaar. Misschien wil je dat je dossier (of delen ervan) vernietigd wordt. Dit kun je schriftelijk aanvragen. Wij vernietigen het dossier binnen een redelijke termijn, tenzij bewaring belangrijk is voor iemand anders of als het wettelijk niet mag.
8. Meer informatie over hoe Dichterbij omgaat met jouw persoonsgegevens staat in de Verklaring bescherming persoonsgegevens cliënten.

---

## Artikel 9: Zorg voor eigendommen

1. Wij gaan zorgvuldig om met jouw eigendommen. Van jou verwachten we dat jij ook zorgvuldig omgaat met jouw eigendommen, die van Dichterbij en die van anderen.
2. Dichterbij heeft een inboedelverzekering afgesloten waaronder ook jouw inboedel verzekerd is voor bijvoorbeeld schade, brand en diefstal, tot een bedrag van 10.000 euro, maar met een eigen risico van 250 euro. Wil je meer details weten over de precieze dekking en uitsluitingen (zoals als je zelf je eigen spullen kapot maakt) van de verzekering, stuur dan een e-mail naar [verzekeringen@dichterbij.nl](mailto:verzekeringen@dichterbij.nl).
3. Als de schade aan jouw inboedel het gevolg is van opzet of grove schuld door een medewerker van Dichterbij, dan vergoeden wij jou het gehele bedrag van de schade, zonder rekening te houden met het genoemde eigen risico.
4. Het kan ook zijn dat jij onbedoeld schade toebrengt aan eigendommen van anderen. Bijvoorbeeld omdat je per ongeluk met je fiets tegen een geparkeerde auto aanrijdt of omdat je iets stuk laat vallen bij iemand anders. Om te voorkomen dat jou dat heel veel geld gaat kosten, raden wij jou zeer sterk aan om een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten. Wij kunnen je daarbij helpen.

## Artikel 10: (Intellectuele) eigendomsrechten

1. Het intellectuele eigendomsrecht van adviezen en/of publicaties die Dichterbij uitbrengt, berust bij ons.
2. Adviezen die Dichterbij geeft, mag je alleen aan anderen laten zien als wij daarvoor toestemming geven. Uitzondering hierop is als de informatie nodig is voor bijvoorbeeld een klachtenprocedure of andere juridische procedure waarin Dichterbij partij is.
3. Als je bij Dichterbij of met middelen van Dichterbij een (kunst)werk maakt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Dichterbij.

## Artikel 11: Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

1. Ben jij jonger dan 12 jaar, dan komen we de verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover jouw ouder(s) of voogd(en).
2. Ben jij tussen de 12 en 16 jaar en ben je wilsbekwaam, dan hebben we jouw toestemming nodig en van jouw ouder(s) of voogd(en) om de overeenkomst te kunnen uitvoeren. De verplichtingen uit de overeenkomst komen we zowel tegenover jou als je ouder(s) of voogd(en) na.
3. Ben je 16 jaar of ouder en wilsbekwaam, dan komen we de verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover jou.

---

## Artikel 12: Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

1. Ben jij jonger dan 12 jaar, dan komen we de verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover jouw ouder(s) of voogd(en). Dat geldt ook voor cliënten ouder dan 12 jaar, maar jonger dan 18 jaar die wilsonbekwaam zijn.
2. Ben je 18 jaar of ouder en vinden wij dat je op een onderdeel uit de overeenkomst wel bekwaam bent om je wil te bepalen, dan volgen we voor dat onderdeel jouw wil. Ben je 18 jaar of ouder en ben je wilsonbekwaam dan komen we de verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover jouw vertegenwoordiger.
3. Is er geen wettelijke vertegenwoordiger zoals mentor of curator of is niemand door jezelf aangesteld, dan komen we de verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover jouw echtgenoot, geregistreerde partner of levensgezel, een ouder, een kind, een broer of zus of een grootouder of kleinkind van jou. Dichterbij kan meedenken wie als vertegenwoordiger op kan treden.

## Artikel 13: Taken vertegenwoordiging

1. Als we onze verplichtingen uit de overeenkomst nakomen tegenover iemand anders dan tegenover jou, dan toont hij of zij zich een goed vertegenwoordiger. Zo betreft hij of zij jou zoveel mogelijk bij de keuzes en neemt hij of zij altijd de beslissingen in jouw belang.

## Artikel 14: Waardigheid

1. Dichterbij vindt dat alle zorg die we geven, moet bijdragen aan jouw waardigheid. Of die zorg nu vrijwillig is of onvrijwillig. We hopen natuurlijk dat onvrijwillige zorg nooit nodig zal zijn. Daar doen we ons best voor en daar mag je op rekenen.
2. Als jij je verzet tegen zorg, dan is er sprake van onvrijwillige zorg. Met zorg waartegen jij je verzet, kunnen we niet verdergaan. Ook niet als je eerder met die zorg had ingestemd. We proberen eerst een alternatief te vinden. Als dat niet lukt dan voeren we de handeling niet uit, behalve als we denken dat die zorg noodzakelijk is om ernstig nadeel te voorkomen. Soms kunnen we ernstig nadeel alleen voorkomen door zorg te geven waartegen jij je verzet (of jouw vertegenwoordiger(s), als die voor jou kan beslissen). Als we denken dat dit het geval is, moeten we het stappenplan van de Wet Zorg en Dwang volgen. Dat doen we samen met jou en je vertegenwoordiger(s).
3. Soms kan onvrijwillige zorg onverwachts nodig zijn. Zonder dat er tijd is om het stappenplan te volgen. In zo'n noodsituatie kan de regiebehandelaar besluiten dat je onvrijwillige zorg krijgt. Op de website: <https://www.dichterbij.nl/themas/wet-zorg-en-dwang> lees je meer hierover.

---

## Artikel 15: Vertrouwenspersoon en klachten

1. Soms zit je ergens mee waarover je graag wilt praten. Je bent bijvoorbeeld niet tevreden over de zorg of ondersteuning of bent het ergens niet mee eens. Je kunt dan terecht bij een cliëntenvertrouwenspersoon van Dichterbij. Ze zijn er speciaal voor jou en je familie, zijn onafhankelijk en werken vertrouwelijk.
2. Dichterbij heeft een klachtenregeling. Klachten helpen ons om het een volgende keer beter te doen. De cliëntenvertrouwenspersoon kan je helpen bij het schrijven van een brief over de klacht.
3. Vragen of klachten over onvrijwillige zorg kun je altijd bespreken met de regiebehandelaar. Je kan het ook bespreken met een speciale cliëntvertrouwenspersoon. Klachten over onvrijwillige zorg kun je indienen bij een speciale klachtencommissie.

## Artikel 16: Geschillenregeling

1. Als je een geschil hebt met Dichterbij, dan kun je naar de Geschillencommissie zorginstellingen stappen. Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kunnen we, als je wilt, ook eerst kijken of we er samen uitkomen met de hulp van een erkende mediator.
2. Wil je toch een klacht indienen? Kijk dan op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). De Geschillencommissie neemt een klacht alleen in behandeling als je die officieel hebt ingediend bij Dichterbij volgens onze klachtenregeling.
3. Vragen of klachten over onvrijwillige zorg kun je altijd bespreken met de regiebehandelaar. Je kan het ook bespreken met een speciale cliëntvertrouwenspersoon. Klachten over onvrijwillige zorg kun je indienen bij een speciale klachtencommissie.

## Artikel 17: Betalingen en eigen bijdrage

1. De zorg- en dienstverlening die je van Dichterbij krijgt, wordt vanuit de Wlz betaald of betaal je vanuit je PGB. Wil je graag zorg- en dienstverlening ontvangen die niet onder zorg in natura of het indicatiebesluit vallen, dan valt dat onder de Zorgverzekeringswet. Afhankelijk van het soort zorg dat je wil en de ziektekostenverzekering die jij hebt afgesloten, kan het zijn dat je deze zorg gedeeltelijk of helemaal zelf moet betalen. We leveren aanvullende zorg op basis van een aparte overeenkomst.
2. Als je zorg en ondersteuning krijgt vanuit de Wlz, betaal je ook een eigen bijdrage. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die bijdrage is. Ze berekenen die onder meer aan de hand van je inkomen, vermogen en leeftijd. Ben je jonger dan 18 jaar, dan betaal je geen eigen bijdrage.

---

## Artikel 18: Annulering

1. Je kunt een afgesproken zorg of dienst annuleren. Dit kan kosteloos tot minimaal 24 uur vóór het afgesproken tijdstip van de uitvoering van de zorg. Doe je dit later, dan kunnen we de kosten van de zorg of dienst bij je in rekening brengen.

## Artikel 19: Beëindiging van de overeenkomst

1. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt als de looptijd verstrijkt, het indicatiebesluit verloopt of de cliënt overlijdt of vertrekt. Ook bij opzegging en ontbinding door de rechter komt er een einde aan de overeenkomst.
2. Heb je een PGB, dan eindigt de overeenkomst ook als het zorgkantoor de toekenningsbeschikking intrekt of wijzigt. Je bent verplicht om ons dit zo snel mogelijk en in ieder geval binnen één maand te melden.
3. Als cliënt kun je altijd schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij er dringende redenen zijn voor een kortere opzegtermijn. Voor Dichterbij geldt een opzegtermijn van twee (2) maanden. Dichterbij kan de overeenkomst alleen opzeggen, na een schriftelijke waarschuwing, als daar zwaarwegende redenen voor zijn, zoals:
  - a. Je komt je verplichtingen uit de overeenkomst niet na;
  - b. Je weigert om mee te werken aan een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - c. Jij of mensen uit je netwerk zich zo misdragen tegenover medewerkers of andere cliënten, dat het voortzetten van de overeenkomst onmogelijk is;
  - d. Je zorgvraag verandert; je hebt de afgesproken zorg niet meer nodig of juist meer of andere zorg nodig;
  - e. We ontvangen geen vergoeding meer voor de zorg- en dienstverlening;
  - f. Een surseance van betaling of faillissement van Dichterbij.
4. Voordat we met jou de overeenkomst kunnen beëindigen overleggen we eerst met het Zorgkantoor. Als wij de overeenkomst beëindigen, dan helpen we je om een alternatief te vinden.



---

Onderstaande artikelen over betalingen gelden alleen als je zorg bij ons inkoopt, bijvoorbeeld via een persoonsgebonden budget.

### **Artikel 20: Aanbiedingen en tarieven**

1. De aanbiedingen en/of offertes die we uitbrengen voor zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend. Pas als we samen een overeenkomst tekenen, hebben we een afspraak.
2. In de overeenkomst zijn de uren en tarieven voor zorg en diensten opgenomen. Die passen we jaarlijks aan de loon- en kosten-ontwikkelingen en de wettelijke tarieven aan. Andere aanpassingen zijn niet mogelijk, tenzij jij hiermee schriftelijk akkoord gaat.
3. Als we de tarieven aanpassen, kun je de overeenkomst beëindigen. Daarbij geldt een opzegtermijn van één (1) maand.

### **Artikel 21: Rekening en betaling**

1. Binnen zes (6) weken na het einde van de maand waarin je zorg en/of diensten hebt ontvangen, krijg je een rekening.
2. Je dient deze rekening binnen dertig (30) dagen te betalen. Heb je na dertig (30) dagen niet betaald, dan ontvang je een herinnering met een nieuwe betaaldatum. Heb je dan nog niet betaald, dan geven we de rekening aan een incassobureau. Alle redelijke kosten die worden gemaakt zodat jij de rekening betaalt, betaal jij. Onder deze kosten vallen ook buitengerechtelijke incassokosten. Deze kosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK); <https://www.rechtspraak.nl/voor-advocaten-en-juristen/reglementen-procedures-en-formulieren/civiel/paginas/staffel-buitengerechtelijke-incassokosten.aspx>)
3. Krijg je geen persoonsgebonden budget meer en je hebt ons dat niet laten weten, dan moet je de rekening zelf betalen.
4. Als je problemen hebt met het betalen van de kosten, dan zullen we daar afspraken over maken en dan kunnen we je vragen om de zorg vooruit te betalen.