

Algemene voorwaarden Rotonde

1. Definities

1.1 Zorgaanbieder/Opdrachtnemer: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg (Wlz), Forensische Zorg (ForZo) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en andere financieringsstromen al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten. In het kader van deze Algemene Voorwaarden is de zorgaanbieder altijd Rotonde B.V.

2. De opdrachtgever: zorginstelling, of andere rechtspersoon die zorg afneemt bij de zorgaanbieder.

3. Cliënt: de natuurlijke persoon die zorgbehoevend is en zorg wenst af te nemen bij de zorgaanbieder.

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

1.5 Indicatie: het document, opgesteld volgens het normenkader van GZ en GGZ, waarin is vastgelegd of, en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak.

1.6 Indicatiebesluit: het besluit van geïndiceerde instanties in het kader van de zorgaanspraak op grond van de Wet Langdurige Zorg (Wlz), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Forensische Zorg (ForZo), waarin is vastgelegd of, en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak.

1.7 Financiers: Gemeente, Zorgkantoor en/of Justitie.

1.8 Ondersteuningsplan: een plan (ook wel ondersteuningsplan genaamd), waarin een beschrijving en het doel van de behandeling en/of begeleiding en de algemene gegevens van de cliënt beschreven staat.

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

1.10 IGJ: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de zorgaanbieder en de cliënt, daaronder begrepen de overeenkomsten aangaande op naam van Rotonde B.V., waarbij de zorgaanbieder optreedt als leverancier van zorg en ondersteuning en de cliënt als afnemer van zorg en ondersteuning.

2.2 Alle bedingen in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten behoeve van de bestuurders van de zorgaanbieder en van al degenen die voor of namens de zorgaanbieder werkzaam zijn, in welke hoedanigheid ook.

2.3 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling wordt gevolgd.

3. Opdracht

3.1 De rechtsverhouding tussen de cliënt en de zorgaanbieder is een overeenkomst van opdracht.

3.2 Alle opdrachten worden, met terzijdestelling van artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek en artikel 7:407lid 2 Burgerlijk Wetboek, uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door de zorgaanbieder.

3.3 De uitvoering van opdrachten geschiedt uitsluitend ten behoeve van de eisen en wensen van de cliënt. Derden kunnen aan de inhoud van verrichte werkzaamheden en de daarmee verband houdende overeenkomsten geen rechten ontleen.

3.4 De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

4. Uitvoering van de opdracht

4.1 In het kader van de uitvoering van een opdracht kan de zorgaanbieder naar eigen inzicht eigen personeel, ingeleend personeel, oproepkrachten of zelfstandige zorgverleners inzetten als huishoudelijke ondersteuners, gedragswetenschappers, GZ- psychologen en begeleiders (hierna te noemen: "zorgverleners").

4.2 De zorgaanbieder zorgt voor een zo optimaal mogelijke afstemming van opdrachtvereisten van de cliënt en beschikbaarheid en kwalificaties van diens zorgverleners.

5. Informatie

5.1 de cliënt is gehouden alle gegevens en bescheiden, die de zorgaanbieder naar haar oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de door opdrachtnemer gewenste vorm en op de door opdrachtnemer gewenste wijze ter beschikking te stellen.

5.2 de uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van de cliënt.

5.3 de cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de zorgaanbieder ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, voor zover uit de aard van de opdracht niets anders voortvloeit.

5.4 indien en voor zover de cliënt zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan de cliënt geretourneerd en (deels) vernietigd, voor zover de wettelijke bewaartermijn van persoonsgegevens dat toelaat. De zorgaanbieder geeft de cliënt de informatie over de ondersteuning waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken.

5.5 de informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de cliënt en bij de ondersteuning die de cliënt krijgt op grond van de overeenkomst.

5.6 de zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die informatieverstrekking zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt of andere betrokkenen. Indien het belang van de cliënt dit vereist, geeft de zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de vertegenwoordiger van de cliënt.

5.7 indien de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert de zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat de

Algemene voorwaarden Rotonde

cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

5.8 bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder informatie over de wijze waarop de cliëntenmedezeggenschap is ingericht, de klachtenregeling, en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, alsmede over de huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de zorgaanbieder.

5.9 de cliënt is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

6. Verplichtingen van de cliënt

6.1 Elk cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

6.2 Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet (meer) in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.

6.3 De cliënt geeft de zorgaanbieder, 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.

6.4 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 de zorgaanbieder en vrijwilligers.

6.5 De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform de regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

6.6 De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid van zorg.

6.7 Indien en zodra de cliënt op basis van hetzelfde Indicatiebesluit zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij/zij de zorgaanbieder daarover onmiddellijk.

6.8 De cliënt dient met bekwame spoed bij de zorgaanbieder een melding te maken van de door hem geconstateerde schade veroorzaakt door een ingezette zorgverlener.

7. cliënten (Ondersteuning)plan

7.1 de zorgaanbieder streeft er naar binnen vier weken na aanvang van de ondersteuning in overleg met het cliënt een ondersteuningsplan (lees ondersteuningsplan) uit te werken, tenzij de ondersteuning uitsluitend bestaat uit logeeropvang.

7.2 bij het opstellen van het ondersteuningsplan worden voor de ondersteuning in natura als uitgangspunt genomen de geldige beschikking van de financiers, waar de cliënt woont en de afspraken van de zorgaanbieder met de financiers. Hierbij zijn de wensen en behoeften van de cliënt leidend.

7.3 in het ondersteuningsplan liggen de afspraken tussen de cliënt en de zorgaanbieder vast over de:

- a. behoeften van de cliënt;
- b. doelen van de ondersteuning;
- c. inzet van de zorgaanbieder;
- d. eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers;
- e. wijze van evalueren van de ondersteuning, waarbij de resultaten worden gemeten; en
- f. evaluatiemomenten.

7.4 het ondersteuningsplan zoals de cliënt en de zorgaanbieder zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt

Algemene voorwaarden Rotonde

integraal onderdeel uit van de overeenkomst, als uitgangspunt de wensen en ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

7.5 de cliënt kan bij de bespreking van het ondersteuningsplan gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning of diens vertegenwoordiger.

7.6 het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig in overleg met de cliënt aangepast binnen de ruimte die de beschikking biedt.

7.7 de ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de afspraken zoals opgenomen in de overeenkomst waarvan het ondersteuningsplan onderdeel is. De locatie waar de ondersteuning volgens het ondersteuningsplan wordt geboden, kan de zorgaanbieder na overleg met de cliënt wijzigen, indien de zorgaanbieder dit redelijkerwijs nodig acht.

7.8 de cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst en maakt op gepaste wijze gebruik van materiaal en middelen die bij de ondersteuning door de zorgaanbieder ter beschikking worden gesteld.

7.9 de zorgaanbieder 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 de instelling van de zorgaanbieder;
- b. de zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de desbetreffende financiers 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.

8. Zorgverlening op afstand

8.1 Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het ondersteuningsplan.

8.2 De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.

8.3 De zorgaanbieder informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.

8.4 De zorgaanbieder zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.

8.5 Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

9. Aansprakelijkheid

10.1 de cliënt is gehouden de zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door de zorgaanbieder in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.

10.2 De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de zorgaanbieder gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:

- a. Indien de overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is;
- b. als de overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden

Algemene voorwaarden Rotonde

heeft geduurd, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de

overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.

- c. het bepaalde in artikel 10.2 is mede van toepassing op door de zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- d. de beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 6.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.

10.3 de cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

10.4 In het geval de zorgaanbieder ondersteuning verleent in de privéwoning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Met ondertekening van de overeenkomst, verplicht de cliënt zich aan deze eisen en voorwaarden te houden. De eisen en voorwaarden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.

10. Betaling

10.1 De kosten van de ondersteuning in natura brengt de zorgaanbieder in rekening bij de desbetreffende financier. De cliënt kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning. De zorgaanbieder int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met de desbetreffende financier.

10.2 De opdrachtgever/ de cliënt is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ, WMO of andere overeengekomen financieringsstromen rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente en/of de justitie aan de zorgaanbieder worden betaald.

10.3 Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de opdrachtgever/ de cliënt.

10.4 De in artikel 10.3 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van de zorgaanbieder, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, de (uur)prijs en het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen of de stuksprijs indien een vast bedrag per maand is overeengekomen.

10.5 De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn van 30 dagen een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

10.6 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

De rente is gelijk aan de wettelijke rente volgens het artikel 6:119 BW. Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK).

10.7 De zorgaanbieder is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen bij de opdrachtgever/ de cliënt.

10.8 Tarieven kunnen tussentijds worden aangepast met het oog op jaarlijks landelijke tarievenwijzigingen. De cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Bij gebreke van enig schriftelijk bezwaar binnen 14 dagen na verzending van de tariefswijzigingen en/of betaling van eerstvolgende factuur wordt de opdrachtgever geacht deze te hebben aanvaard.

10.9 Facturering van de uitgevoerde werkzaamheden geschiedt per periode van één kalendermaand achteraf op basis van een urenverantwoordingsstaat.

10.10 Bij gebreke van betaling van een verlangd voorschot of indien de opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van de betaling van enige declaratie, is de zorgaanbieder, na voorafgaande aankondiging, bevoegd dit bij de desbetreffende financiers neer te leggen en daar consequenties aan te verbinden, in overleg met de cliënt

en (eventueel) diens vertegenwoordiger en de betrokken financier.

10.11 Indien de cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder de toegekende WLZ, WMO of ForZO- zorg valt, komt deze voor de rekening van de cliënt. Dit dient vooraf met de cliënt en diens vertegenwoordiger besproken te worden en in de overeenkomst opgenomen worden.

11. dossiervorming

11.1 De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de cliënt. Het dossier omvat de volgende documenten die verband houden met de afgesproken ondersteuning.

- NAW-gegevens;
- burgerservicenummer;
- indicatiebesluit;
- verwijzing zorgkantoor/Wlz-uitvoerder of gemeente;
- verzekeringsgegevens;
- datum geplande aanvang zorgverlening;
- datum aanvang zorgverlening;
- afdeling/behandelaar;
- ondersteuningsplan/zorgzwaarte;
- omvang en aard geleverde zorgprestaties;
- mutaties in de zorgverlening.

11.2 Het dossier is eigendom van de zorgaanbieder.

12. Kwaliteit

12.1 De zorgaanbieder levert zorg op basis van het kwaliteitskader GZ, die door branchevereniging VGN vastgesteld is. Daarnaast worden de landelijke kwaliteitseisen en normen gehanteerd die door de IGJ zijn vastgesteld.

12.2 De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn en handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep.

12.3 Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de cliënt en/of diens netwerk toelichten. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het ondersteuningsplan.

13. Uitvoering van de opdracht

13.1 De zorgaanbieder zal de werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht verrichten naar beste vermogen.

13.2 De zorgaanbieder kan echter nimmer gehouden worden een opdracht aan te gaan of uit te voeren welke in strijd is met haar professionaliteit, inbreuk maakt op een recht, in strijd is met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens het ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt.

13.3 de cliënt zal de zorgaanbieder als ook de zorgverlener in de gelegenheid stellen en alle bevoegdheden verlenen die voor een goede uitvoering van de taken nodig zijn.

13.4 Wanneer de cliënt niet tevreden is over een door de zorgaanbieder ingezette zorgverlener stelt de cliënt de zorgaanbieder hiervan in een zo vroeg mogelijk stadium op de hoogte. De zorgaanbieder zal dan trachten zorg te dragen voor vervanging zonder dat de cliënt daaraan enig recht kan ontlenen.

13.5 de cliënt draagt er zorg voor dat de werkomstandigheden voor zorgverlener voldoen aan de eisen van de Arbo- en Tabakswet. Ten aanzien van de arbeidsomstandigheden kunnen nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

14. Annuleringen en vervangingen

Algemene voorwaarden Rotonde

14.1 Bij annulering door de cliënt van uren van de door de zorgaanbieder ingezette zorgverlener gelden de volgende regels: bij annulering tot 48 uur vooraf wordt er niets in rekening gebracht, tussen 48 uur en 24 uur vooraf wordt 50% van het gecontracteerde tarief van de zorgaanbieder in rekening gebracht en bij annuleringen binnen 24 uur voorafgaande aan de te werken uren wordt het volledige tarief in rekening gebracht. Eventuele afwijkingen op deze bepaling worden schriftelijk vastgelegd in de overeenkomst.

14.2 Wanneer de door de zorgaanbieder ingezette zorgverlener om welke reden dan ook niet in staat is zijn overeenkomst met de cliënt na te komen, geldt voor de zorgaanbieder een inspanningsverplichting om zorg te dragen voor vervanging. De zorgaanbieder heeft te allen tijde zorgplicht.

15. Beëindiging van de overeenkomst

15.1 De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de cliënt;
- b. bij wederzijds goedvinden;
- c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 15.2 en 15.3;
- d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. in geval van ontbinding door de rechter.

15.2 de cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten minste één maand.

15.3 De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

a. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft op grond van de Wtzi voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

- 1- de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
- 2- de zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.

b. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe Indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en betrokken financiers geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg, dan is het in dat geval vereist dat de zorgaanbieder zich vergeefs tot de betrokken financier heeft gewend met het verzoek om toestemming;

c. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe Indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft, dan gelden in dat geval de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e en 2e;

d. wanneer de indicatie van de cliënt 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. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1. de zorgaanbieder heeft de gronden, waarop de voorgenomen opzegging berust, met de cliënt

besproken;

2. de zorgaanbieder heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
3. de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
4. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

15.4 In de situaties genoemd in lid 3 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

16. Gedragsregels -Geheimhouding

16.1 de cliënt en de zorgaanbieder verplichten zich wederzijds om uiterste zorgvuldigheid en geheimhouding te betrachten ten aanzien van persoons-en/of bedrijfsgegevens, werkwijze, zorgverleners en relaties van de cliënt en de zorgaanbieder en zullen deze niet aan derden openbaar maken.

16.2 Het is de zorgaanbieder en de cliënt verboden te handelen in strijd met deze geheimhoudingsplicht zowel tijdens de looptijd van de overeenkomst als daarna.

16.3 Het is de zorgaanbieder te allen tijde verboden bescheiden van de cliënt in originele vorm na beëindiging van de opdracht buiten de beschikking van de cliënt te houden.

17. Toepasselijk recht, bevoegde rechter, privacy en klachten

17.1 Iedere overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt is onderworpen aan het Nederlands recht. Eventuele geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

17.2 Voor de in de Algemene Voorwaarden bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

17.3 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.

17.4 De zorgaanbieder beschikt over een klachtenreglement voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

17.5 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de zorgaanbieder, nadat de cliënt de (vermeende) gebreken heeft geconstateerd.

17.6 Bij de zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen zes weken vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtenbehandeling.

17.7 De zorgaanbieder is aangesloten bij de brancheorganisatie VGN, welke aangesloten is bij een geschillencommissie conform de wet Wkkgz. De interne klachtenregeling is te downloaden op onze website). De cliënten en/of diens vertegenwoordiger en netwerk kunnen desgewenst hun klacht bij de klachtencommissie van Rotonde indienen.

17.8 De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt, met uitzondering van:

Algemene voorwaarden Rotonde

- 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 vertegenwoordiger van het wilsbekwaam 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 financiers, CAK en SVB waaronder de controles door de gemeente of het zorgkantoor.

17.9 De zorgaanbieder heeft het recht om de ingevolge een opdracht gevormde dossiers en de zich daarin bevindende stukken te vernietigen na het verstrijken van 15 jaar vanaf de beëindiging van de uitvoering van de opdracht.

18. Intellectuele eigendomsrechten

18.1 Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de ondersteuning berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de zorgaanbieder. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de cliënt aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.

18.2 de cliënt verbindt zich de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan anderen ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de zorgaanbieder, 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 de zorgaanbieder of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

18.3 Indien de cliënt binnen de instelling van de zorgaanbieder en/of met gebruikmaking van de middelen van de zorgaanbieder een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan de zorgaanbieder. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal de cliënt dan wel curator, mentor of schriftelijk gemachtigde na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.