

Algemene voorwaarden Self

Self biedt hulp aan ouders, jeugdigen en volwassenen. Hulp aan klanten komt doorgaans tot stand via tussenkomst van lokale verwijzers (gemeenten), zoals IMW, MEE, de GGD, Centrum voor Jeugd & Gezin, Zorg & Adviesteam en Veilig Thuis. Of via de huisarts doormiddel van een verwijsbrief. In verreweg de meeste gevallen worden de werkzaamheden van Self rechtstreeks aan haar vergoed krachtens de Jeugdwet of zorgverzekeringswet, dan wel door een andere betalende instantie. In deze algemene voorwaarden zijnde rechten en plichten neergelegd. Deze algemene voorwaarden dragen er ook aan bij om de door Self geboden hulp door de desbetreffende instanties vergoed te krijgen. De hulp vraagt immers de inzet van menskracht waarvoor door Self kosten gemaakt worden. Als het enigszins mogelijk is, zal Self proberen om de klant daar geen last van te laten ondervinden. Echter, de regels van de instanties kunnen wel degelijk veel invloed hebben op de te bieden hulp. Daarom moeten klanten daarvan op de hoogte zijn. Is er geen verwijzer die de kosten (in natura) vergoedt, dan kan Self alleen hulp bieden, die rechtstreeks in rekening wordt gebracht bij de klant c.q. de opdrachtgever.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

Beschikking	het (wettelijk) vereiste besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang, de aard en voor welke tijdsduur de klant in aanmerking komt voor zorg en middels welke gewenste leveringsvorm.
CAK	Centraal Administratiekantoor en belast met het innen van de eigen bijdrage in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).
Klant	een natuurlijke persoon die zorg van Self ontvangt of zal ontvangen, in het voorkomende geval vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger of door een ander bij de klant betrokkene voor zover de klant geen wettelijk vertegenwoordiger heeft.
Klantondersteuning	onafhankelijke ondersteuning van klant met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan klant gebruik kan maken bij de zorgplanbespreking.
Gemeente	de gemeente en/of de samenwerkende gemeenten (regio's) als uitvoerder van de WMO en Jeugdwet.
Ouder	Ouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezien verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.
PGB	het persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 8.1.1 Jeugdwet, zijnde een budget verstrekt aan een jeugdige of zijn ouders, dat hen in staat stelt de jeugdhulp die tot de individuele voorziening behoort van derden te betrekken.
SVB	Sociale Verzekeringsbank en die het PGB beheert.
Toegang / wijkteam	dit team werkt voor de gemeente waar de klant staat ingeschreven en regelt de toegang tot jeugdhulp. Zij geven na een gesprek een besluit af voor hulp indien de klant aan de criteria voldoet.
Verwijzing	Conform Jeugdwet verwijzing door huisarts, Jeugdarts, medisch specialist of rechtelijke macht naar specialistische jeugdhulp.
Wettelijk vertegenwoordiger	de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame klant vertegenwoordigt, (zijnde de ouder(s), voogden, curatoren of bewindvoerders) en bij wet gemachtigd is in rechte op te treden (rechtsgeldige verbintenissen aan te gaan) voor een

Zorgarrangement	handelingsonbekwame klant. Self de rechtspersoon statutair gevestigd te (5021 MA) Tilburg aan de Edisonlaan 15 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86218514, die één of meer instellingen beheert die zorg biedt aan klanten met een beperking of problemen in de ontwikkeling en/of die opvoedproblemen ervaren en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de klant zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Jeugdwet (JW) te leveren. de overeengekomen zorg en vergoedingen (PGB), afgeleid van de beschikking van de klant.
Zorgkantoor	het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz (Wet Langdurige Zorg).
Zorgovereenkomst	de overeenkomst tussen Self en de klant waarmee Self zich jegens de klant verbindt om zorg te verlenen tegen betaling of door zorg in natura te bieden. Onderdeel daarvan is het zorgarrangement en het zorgplan.
Zorgplan	het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
Zorgplanbespreking Zorg(ver)lening)	de bespreking van het zorgplan en de uitvoering daarvan. (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een klant.
Zorgverzekeringswet	de Zorgverzekeringswet, is een wet die in Nederland sinds 1 januari 2006 de zorgverzekering regelt. De Zvw maakt deel uit van het zorgverzekeringsstelsel. De wet stelt een ziektekostenverzekering verplicht voor iedereen die verzekerd is volgens de Wet langdurige zorg

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Wettelijke regelingen: Veel hulp van Self wordt verleend op grond van wettelijke Regelingen zoals de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Voor zover van toepassing werkt Self met inachtneming van de voorschriften die deze regelingen haar voorschrijven. Zij draagt ook zorg voor een zorgvuldige uitvoering van hetgeen deze regelgeving eist en stemt de hulp- en zorgverlening in dat kader met de klant af.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van hulp die Self biedt en op alle zorgovereenkomsten die zij is aangegaan;
 - a. Met betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz/WMO/ZVW/JW waarvoor Self een overeenkomst heeft met het zorgkantoor/gemeenten .
 - b. Met de klant met een Persoonsgebonden budget (PGB);
 - c. Met de klant met particuliere financiering anders dan een PGB;
 - d. Met de klant die naast Zorg in natura overige zorg van Self afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- 2.3 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.4 Afwijkingen van de algemene of bijzondere voorwaarden dienen schriftelijk met Self te zijn overeengekomen. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene of bijzondere voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' daarvan.

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1 Alle door Self gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg zijn vrijblijvend.
- 3.2 Van een zorgovereenkomst is alleen sprake als die op schrift is gesteld en Self is daar alleen aan gebonden als die door haar en de klant is ondertekend.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg op een eerdere datum is begonnen dan die van ondertekening van de overeenkomst, geldt de eerste als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de zorgovereenkomst.

Artikel 4 Wijziging, beëindiging en opzegging

- 4.1 Wijzigingen in het zorgplan (beschikking/overeenkomst) kunnen slechts worden aangebracht met instemming van Self en de klant en ze schriftelijk zijn vastgelegd. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft Self naar overeenstemming met de klant.
 - 4.1.1 Het in artikel 4.1 genoemde overleg is niet vereist indien, als gevolg van spoedeisende omstandigheden, Self in het belang van de klant direct maatregelen dient te treffen. Als dat het geval is, zal Self zo spoedig mogelijk met hem of haar in overleg treden.
 - 4.1.2 De zorgovereenkomst blijft van kracht ingeval van wijziging van de wettelijke vertegenwoordiger van de klant. Een nieuwe wettelijke vertegenwoordiger wordt geacht op de hoogte te zijn van de zorg die de klant van Self ontvangt en bijgevolg van de zorgovereenkomst, en is gehouden aan de bepalingen ervan.
- 4.2 De zorgovereenkomst eindigt in de volgende niet limitatieve gevallen:
 - a. Als de gestelde doelen in het zorgplan bereikt zijn;
 - b. Als de looptijd ervan verstrijkt;
 - c. Als de afgegeven beschikking verloopt;
 - d. als de klant overlijdt;
 - e. door opzegging door de klant tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht;
 - f. ontbinding;
 - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de klant elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen te bieden zorg als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- 4.3 Self kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg in redelijkheid niet kan worden verlangd.

Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:

 - a. de klant zijn verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet naleeft;
 - b. de klant weigert medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. de klant, diens wettelijk vertegenwoordiger of anderen bij de klant betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of klanten van Self, die voortzetting van de zorg niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de zorgovereenkomst gaat vallen en Self en de klant geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - e. op het moment dat Self geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of gemeenten voor de uitvoering van de overeengekomen zorg en de klant deze ook niet voor eigen rekening afneemt; twijfel
 - f. de klant als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling;
 - g. in geval van surseance of faillissement van Self.

- 4.4 Self zal bij opzegging de klant zoveel mogelijk behulpzaam zijn bij het vinden van een andere zorgverlener. Hier ook stap 1 benoemen kijken naar oorzaak opzegging en of het mogelijk vanuit verbeteracties/aanpassingen de zorg te continueren.
- 4.5 In de gevallen genoemd in 4.2 kan opzegging door Self tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de klant onverwijld mee te delen, redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 4.2 sub e en g genoemde gevallen.
- 4.6 Indien Self deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de klant de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.
- 4.7 Self en de klant zullen met elkaar in overleg treden over aanpassing van de zorgovereenkomst als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
 - a. de klant op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling;
 - b. Self geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of gemeenten voor de uitvoering van de overeengekomen zorg;
 - c. Om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de zorgovereenkomst gaat vallen.

Artikel 5 Beschikking

- 5.1 De klant die met een PGB zorg inkoop, dient over een geldige beschikking te beschikken. De klant die vanuit de zorgverzekeringswet zorg ontvangt, dient over een verwijfsbrief te beschikken. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de klant.
- 5.2 Indien de klant zorg uit de Jeugdwet heeft toegewezen gekregen kan het zijn dat er geen beschikking komt. U kunt hier wel bij uw gemeente om vragen. De gemeente is dan verplicht om deze beschikking alsnog te sturen.
- 5.3 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Self haar inziens geen verantwoorde zorg (meer) kan leveren binnen de grenzen van de beschikking, dan vraagt de klant een nieuwe beschikking aan bij het indicatieorgaan. De aanvraag zal door de klant gedaan worden binnen vijf dagen na ontvangst van het gemotiveerde schriftelijke verzoek van Self tot het aanvragen van een nieuwe beschikking. Beschrijving overnemen zoals in de zorgovereenkomst gemeld staat.

Artikel 6 Zorgverlening

- 6.1 Self biedt de klant de zorg overeenkomstig de voor haar geldende eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2 Self hanteert een basishouding voor medewerkers. Deze gedragscode beschrijft hoe medewerkers geacht worden zich te gedragen, zowel ten opzichte van elkaar, als ten opzichte van de klant en derden. De basishouding is gericht op het in de organisatie bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, seksuele intimidatie alsmede op het respecteren van levensbeschouwelijke opvattingen.

Artikel 7 Ruimtelijke privacy

- 7.1 Self draagt er zorg voor dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de klant, tenzij de klant ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 7.2 Onder anderen dan de klant zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

- 7.3 Onder anderen dan de klant zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 19.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame klant, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.

Artikel 8 Informatie

- 8.1 Self hanteert rondom de instemming van zorg en de informatievoorziening rondom de uitvoering van zorg de richtlijnen die opgesteld staan in het Protocol – Rechten van kinderen en jongeren tot 18 jaar en hun ouders bij zorgverlening door Self.
- 8.2 Self geeft aan de klant algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg, waarover de klant redelijkerwijze dient te beschikken. Self geeft deze informatie schriftelijk als de klant daarom vraagt.
- 8.3 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingsvermogen van de klant. De informatie staat in verhouding tot de aard van de zorg die de klant krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen of ontwikkelingsproblemen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.4 Self geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de klant. Indien het belang van de klant dit vereist geeft Self de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de klant dan wel een ander bij de klant betrokkene. Voordat Self overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.
- 8.5 Als de klant geen informatie wil ontvangen respecteert Self dit, behalve indien het belang dat de klant daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.6 Bij het aangaan van de zorgovereenkomst verstrekt Self daarnaast informatie over medezeggenschap en klantenraad, de klachtenregeling conform artikel 12, protocollen en overig relevant beleid van Self.

Artikel 9 Zorgplanbespreking, Zorgplan en toestemming

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van de beschikking worden vastgelegd in een zorgplan. De inhoud van het zorgplan wordt vóórafgaand aan de start, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening vastgesteld.
- 9.2 Voorafgaand aan de zorgplanbespreking het opstellen van het zorgplan kan de klant of zijn vertegenwoordiger aan Self een persoonlijk plan overhandigen. Self stelt de klant of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de klant dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Self dit persoonlijk plan bij het opstellen van het zorgplan. De persoonlijke visie/plan van de klant moet bij 'het keukentafel', eerste gesprek met de gemeente of bij de intake met Self besproken zijn want dan is ook het moment dat de resultaten en het budget besproken/vastgesteld wordt.
- 9.3 Het zorgplan wordt zo opgesteld dat er zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de klant.
- 9.4 het zorgplan komt, behouders in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de klant tot stand, rekening houdend met de inbreng van de minderjarige jeugdigen als bepaald in de Jeugdwet of vergelijkbare wet- en regelgeving. Het zorgplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de zorgovereenkomst. Handelingen die deel uitmaken van het zorgplan;
- de hulpvraag van de klant;
 - de begeleidings- en behandeldoelen;
 - de wijze waarop Self de gestelde doelen wil bereiken;
 - welke disciplines en middelen worden ingezet om deze doelstellingen te kunnen bereiken;
 - welke inspanningen de klant zal doen om de gestelde doelen te realiseren;

- de omvang van de hulp, periode
- de wijze en frequentie van evaluatie;
- welke inzet en inspanning van andere hulpverleners/instellingen betrokken bij de klant wordt geleverd

Self draagt zorg voor de registratie van de mening van jeugdige.

Ook toetst Self bij een gescheiden gezinssituatie, dat de betrokken wettelijk vertegenwoordiger(s) het zorgplan ondertekenen. Zie voor specifieke rechten artikel 3.

- 9.5 Voor handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is – behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is – toestemming van de klant nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de klant te voorkomen. Achteraf wordt de klant zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 9.6 Het zorgplan wordt periodiek, met als uitgangspunt per kwartaal docht minstens een keer per jaar, geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 9.7 Indien Self het voor de goede uitvoering van de zorgovereenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de zorgovereenkomst of het zorgplan is aangegeven, overleg Self hier voorafgaand over met de klant.
- 9.8 De klant heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van klantondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het zorgplan.
- 9.9 Een afschrift van het zorgplan wordt door Self terstond aan de klant of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.
- 9.9.1 Bij de uitvoering van het zorgplan draagt Self;
- zorg voor een veilige situatie voor o.a. de klant, familie, bezoekers als ook haar medewerkers.
 - om de veiligheid voor betrokkenen te kunnen waarborgen, zal Self in voorkomende gevallen veiligheidsrisico's melden aan de gemeentelijke toegang of de gecertificeerde instelling en/of aangifte bij de politie doen, en kan Self de zorgovereenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen.
 - De klant dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien de medewerker(s) van Self hiermee op welke wijzen dan ook wordt/worden geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de zorg door Self. Tevens kan aangifte bij de politie worden gedaan.
 - Niet-nakoming van de verplichtingen, zoals genoemd, levert een gewichtige reden op, waardoor de hulp met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd.

Artikel 10 Verplichtingen van de klant

- 10.1 Klant verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst.
- 10.2 Klant is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Self redelijkerwijs nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg tijdig, doch minstens voor aanvang van de te verlenen zorg, ter beschikking te stellen.
- 10.3 Klant is verplicht Self meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor het verlenen van de zorg van belang kunnen zijn.
- 10.4 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 11 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 11.1 Self richt een dossier in met betrekking tot de zorgverlening aan de klant. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de klant en de gegevens die direct verband houden met de zorgverlening.
- 11.2 Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.3 Het dossier is eigendom van Self
- 11.4 Self draagt zorg dat aan anderen dan de klant geen inlichtingen over de klant dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de klant. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 11.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de klant inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Alleen medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de klant hebben de daarvoor bestemde autorisaties en inzage in het dossier.
- 11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige (tot 12 jaar) kan zonder toestemming van de klant inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 11.7 Door de ondertekening van de zorgovereenkomst geeft de klant toestemming voor het gebruik van gegevens door Self met betrekking tot de klant ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 11.8 De klant zal, voor zover nodig ter uitvoering van de zorgovereenkomst, Self in kennis stellen van de betrokkenheid van (een) andere instelling(-en), bijvoorbeeld ten aanzien van (eerdere) hulp of onderwijs.
- 11.9 Self bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorgovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de klant die niet tot het dossier behoren, bewaart Self zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van dit termijn vernietigt Self de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de klant heeft ontvangen, geeft zij deze aan de klant terug.
- 11.10 Self vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de klant, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de klant als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 11.11 Self verstrekt de klant inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. Die verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Self mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 11.12 Self wisselt gegevens uit met andere instellingen indien dit noodzakelijk wordt geacht met betrekking tot de financiering, uitvoering en continuïteit van de geleverde zorg of te leveren zorg. Dit betreft zowel klant specifieke informatie als geaggregeerde informatie.
- 11.13 Persoonsgegevens van de klant worden verwerkt overeenkomstig de regels van de AVG.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 Self heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Self en wordt op verzoek van de klant aan hem/haar toegestuurd.
- 12.2 De klant kan klachten over de zorgverlening door Self mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Self.
- 12.3 Als een klant een formulier dat Self hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de klant de klacht

voorleggen aan de externe Klachtencommissie via klachten@selfdoenwatwerkt.nl of de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

- 12.4 Uitspraken van de NZa strekken Self en de klant tot bindend advies.
- 12.5 Klanten kunnen op individueel niveau een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Informatie daarover is bij de administratie van Self op te vragen en is op de website gepubliceerd.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Klant is gehouden Self in de gelegenheid te stellen een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de zorgovereenkomst binnen een redelijke termijn voor eigen rekening te herstellen.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Self is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Self gesloten verzekering 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, bij zorgovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de zorgovereenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de zorgovereenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 13.3 In geval van schade bij de klant (materieel of immaterieel), waarvoor Self aansprakelijk is, wordt die door Self vergoed. De vergoedingsplicht van Self strekt nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheidspolis van Self per gebeurtenis dekking biedt. Melding en afhandeling van schadegevallen vinden plaats volgens een vastgestelde procedure van Self. In geval van een claim, draagt de klant het bewijs daarvan.
- 13.4 Het bepaalde in artikel 13.2 en artikel 13.3 is van toepassing op de door Self ingeschakelde derden.
- 13.5 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.2 en artikel 13.3 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Self.

Artikel 14 Incidenten

- 14.1 Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Self de betreffende ouder/ gezagdrager/klant over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
- 14.2 Self verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de ouder/ gezagdrager/klant te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat hieraan niet hoeft te worden voldaan.
- 14.3 Bij een ernstig incident wordt binnen 3 werkdagen na het incident melding gedaan bij de inspectie jeugd en de betreffende gemeente.

Artikel 15 Betalingen, eigen bijdrage

- 15.1 Bij zorgverlening op basis van ZIN declareert Self de kosten van de overeengekomen zorg bij het zorgkantoor/gemeente waarmee Self op grond van de Wlz/Jeugdwet/WMO een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2 De individuele polis van de client bepaalt het % van de restitutie
- 15.3 Indien klant aanvullende zorg wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten de beschikking valt, komt deze voor rekening van de klant. Aanvullende zorg levert Self uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de klant.

- 15.4 Bij zorgverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Self de overeengekomen zorg bij de klant.
- 15.5 De klant kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn. Self informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Klant verleent door ondertekening van de zorgovereenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage. Uw gemeente informeert u daarover. Deze eigen bijdrage wordt door het CAK bij de klant geïncasseerd.
- 15.6 Op alle zorgverlening die voor rekening van de klant komt, zijn de bijzondere betalingsvoorwaarden van toepassing die als bijlage aan deze algemene voorwaarden is gehecht en daar een onderdeel van vormt.

Artikel 16 Arbeidsomstandigheden

In het geval Self zorg verleent in de privéwoning van de klant, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

- 16.1 In het geval zorgverlening bij de klant thuis plaatsvindt zorgt de klant ervoor dat de medewerker de werkzaamheden op een rookvrije werkplek kan verrichten.
- 16.2 De klant of derden zullen niet roken in aanwezigheid van de medewerker, tenzij de medewerker daarvoor nadrukkelijk toestemming heeft gegeven. Het is medewerkers van Self niet toegestaan te roken tijdens het verlenen van hulp aan de klant.
- 16.3 Aanwezigheid van een medewerker in de gezinssituatie zal slechts plaats vinden als de privéwoning als passend en veilig wordt ervaren door de medewerker.

Artikel 17 (Intellectuele) eigendomsrechten

- 17.1 Met betrekking tot de door of namens Self uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorgverlening, berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Self. De mede met advisering omtrent de zorgverlening verband houdende stukken die door de klant aan Self zijn overhandigd, blijven eigendom van de klant.
- 17.2 De klant verbindt zich de door of namens Self uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Self, 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 Self of een aan haar verbonden zorgverlener partij is.
- 17.3 Indien de klant binnen de instelling van Self en/of met gebruikmaking van de middelen van Self een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Self. Door middel van ondertekening van de zorgovereenkomst draagt de klant deze rechten bij voorbaat over aan Self. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal klant dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

Artikel 18 Nakoming tegenover de wilsbekwame klant

- 18.1 Als een wilsbekwame klant ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Self de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. Self komt de verplichtingen die voor haar uit de zorgovereenkomst voortvloeien zowel na tegenover de klant als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2 Als een wilsbekwame klant 16 jaar of ouder is dan komt Self de verplichtingen die voor haar uit de zorgovereenkomst voortvloeien uitsluitend na tegenover de klant zelf.
- 18.3 Is een klant van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Self feitelijk bekwaam om zijn/haar wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de zorgovereenkomst, komt Self haar

verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van zorgovereenkomst na tegenover de klant.

- 18.4 Een uitzondering op de in lid 1 benodigde toestemming betreft de situatie dat de klant geen, of niet snel genoeg toestemming kan geven voor de behandeling en het uitblijven van toestemming zou leiden tot levensgevaar of zeer ernstige schade voor de klant. In dat geval kan bij uitzondering met de behandeling worden begonnen zonder toestemming van de klant. Achteraf moeten de klant en/of de wettelijk vertegenwoordiger uiterlijk binnen 2 weken schriftelijk worden ingelicht over de noodzaak en de toegepaste behandeling. (zie ook 19. 3)

Artikel 19 Vertegenwoordiging

- 19.1 Indien Self, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, haar verplichtingen ten opzichte van de klant nakomt tegenover een andere persoon dan de klant zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de klant zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 19.2 Self komt haar verplichtingen ten opzichte van de klant niet na ten opzichte van de in artikel 19.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Self zoals genoemd in artikel 7.
- 19.3 Als de klant zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 19.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de klant te voorkomen.
- 19.4 Self kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting nodig is ten einde ernstig nadeel voor de klant te voorkomen.
- 19.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 20 Toepasselijk recht

- 20.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 20.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Self is gevestigd.
- 20.3 In afwijking van het gestelde in artikel 20.2 kunnen Self en klant overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator of bij de geschillencommissie zorg (zie Wkkgz art. 18).

Artikel 21 Annulering

- 21.1 Te leveren zorg welke zijn opgenomen in de zorgovereenkomst kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de klant worden geannuleerd. Self zal de overeengekomen zorg dan niet leveren, behalve indien het belang dat de klant daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 21.2 Self zal jaarlijks de criteria van “no show” vaststellen en zijn op te vragen bij de administratie van Self.
- 21.3 Als de jeugdige voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg wenst te ontvangen, meldt de ouder/ gezagdrager dit aan Self.
- 21.4 Indien de ouder/ gezagdrager/klant kan aantonen dat hij/zij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden kan in overleg met Self een andere afspraak worden gemaakt zonder dat hij/zij daarvoor kosten of anderszins aan Self verschuldigd is.

Artikel 22 Wijzigingen

- 22.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Self worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan klant zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 22.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van de wijziging bestaande zorgovereenkomsten.

Artikel 23 Slot

- 23.1 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Self'.
- 23.2 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

Bijlage bij algemene voorwaarden zorgverlening Self

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorgverlening tegen betaling door de klant uit PGB, eigen middelen of via Zorgverzekeraar (Aanvullende verzekering) (Betalingvoorwaarden)

Artikel 1 Tarieven en kostprijzen

1. In de zorgovereenkomst wordt het ten aanzien van het zorgarrangement zorgaanbod of zorgtraject overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 1.3., is niet mogelijk, tenzij Self en de klant hiermee schriftelijk instemmen.
2. Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement zorgaanbod of zorgtraject de wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief bepaald overeenkomstig die tarieven bepaald, tenzij anders overeengekomen.
3. De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement zorgaanbod of zorgtraject worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en de wettelijke tarieven.

Artikel 2 Factuur en betaling

- 2.1 Self brengt de kosten, binnen twee weken na het einde van de maand waarin de zorg verleend is, op een gespecificeerde factuur bij klant in rekening. Kosten in het kader van zorg (ZIN/DBC) worden binnen twee weken na afsluiting van de DBC gefactureerd.
- 2.2 De in artikel 2.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van Self, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en is ondertekend door Self. Deze voldoet aan de door de SVB / DBC van tijd tot tijd aan facturen gestelde eisen.
- 2.3 De klant dient de factuur binnen één week na ontvangst aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB) of eigen Zorgverzekeraar door te sturen. Verzuimt de klant dit of worden de facturen te laat verzonden, dan kan Self de factuur en eventuele wettelijke rente op de klant zelf verhalen.

Artikel 3 Einde overeenkomst

- 3.1 In aanvulling op artikel 4 van de Algemene voorwaarden geldt voor de klant (PGB/ZIN) dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
- a. intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor, de zorgovereenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
 - b. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor of gemeente. De zorgovereenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als klant kan aantonen dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft, kan de zorgovereenkomst worden voortgezet;
 - c. bij herindicatie voor zorg die niet door Self geboden wordt.



- 3.2 Klant dient Self onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie. Klant dient facturen van Self voor geleverde zorg onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB.
- 3.3 Indien de klant zijn verplichting bedoelt in het vorige lid niet nakomt en Self voor binnen het zorgarrangement zorgaanbod of zorgtraject geleverde zorg niet betaald krijgt uit het PGB, heeft Self recht op betaling door de klant.