



Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening Jeugdwerk Nederland

Artikel 1 - Begripsbepalingen

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

- 1.1 Zorgaanbieder: de rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Wet Langdurige Zorg (Wlz) of Jeugdwet (JW) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijk persoon die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een ander bij de cliënt betrokkene voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven zorganspraken.
- 1.6 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.7 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.8 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt.
- 1.9 Zorg- c.q. begeleidingsplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Dit plan vormt een geheel met de zorgovereenkomst.
- 1.10 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor de zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.11 Persoonsgebonden budget (PGB): een budget die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.12 De zorgovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de zorgaanbieder zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de zorgovereenkomsten tussen cliënt en zorgaanbieder afgesloten na 1 januari 2015.
- 2.2 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.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.



Artikel 3 - Zorgovereenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorgovereenkomst tussen de zorgaanbieder en cliënt.
- 3.2 Een zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door zorgaanbieder en cliënt.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene (en eventueel de bijzondere) voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst

Artikel 4 - Beëindiging en opzegging

- 4.1 De zorgovereenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst of een wijziging van het afgegeven indicatiebesluit;
 - b. het overlijden van cliënt;
 - c. een door de zorgaanbieder geconstateerd definitief vertrek van cliënt uit de instelling van de zorgaanbieder;
 - d. opzegging;
 - e. ontbinding;
 - f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 4.2 De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a. dat cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - b. cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de zorgaanbieder en cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - e. op het moment dat de zorgaanbieder, als gevolg van een niet aan de zorgaanbieder verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente, zorgkantoor, zorgverzekeraar en/of andere partij voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - f. cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de zorgaanbieder en cliënt en de zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - g. in geval van surséance van de zorgaanbieder.



- 4.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2. kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende, aan de cliënt 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.
- 4.5 Indien de zorgaanbieder deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 4.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 4.7 De zorgaanbieder en cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorgovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
 - a. 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 gemeente, zorgkantoor, zorgverzekeraar en/of andere partij voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.

Artikel 5 - Indicatie

- 5.1 De cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 5.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder zijn inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het desbetreffende indicatieorgaan.

Artikel 6 - Zorg- en dienstverlening

- 6.1 De zorgaanbieder biedt cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

Artikel 7 - Ruimtelijke privacy

- 7.1 De zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan cliënt, tenzij cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 7.2 Onder anderen dan cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 7.3 Onder anderen dan cliënt 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 cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 6.1.



Artikel 8 - Informatie

- 8.1 Zorgaanbieder geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. De zorgaanbieder geeft deze informatie schriftelijk als cliënt daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.3 Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor cliënt. Indien het belang van cliënt dit vereist geeft de zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij cliënt betrokkene. Voordat zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.
- 8.4 Als cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 10, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de zorgaanbieder.

Artikel 9 - Begeleidingsplan en toestemming

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een begeleidingsplan. Het begeleidingsplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 9.2 Het begeleidingsplan komt in overleg met en met instemming van cliënt tot stand. Door instemming met het begeleidingsplan geeft cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het begeleidingsplan.
- 9.3 Het begeleidingsplan wordt iedere drie maanden geëvalueerd. De afspraken hierover worden in het begeleidingsplan vastgelegd. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 9.4 Indien zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het begeleidingsplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met cliënt.
- 9.5 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in dit artikel omschreven uitwerking in een begeleidingsplan.

Artikel 10 - Verplichtingen van cliënt

- 10.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 10.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 10.3 Cliënt is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 10.4 Cliënt 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 De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor cliënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 11.2 Het begeleidingsplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.3 Het dossier is eigendom van de zorgaanbieder.
- 11.4 De zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan cliënt geen inlichtingen over cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van cliënt. 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 cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 11.7 Door de ondertekening van de zorgovereenkomst geeft cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door de zorgaanbieder met betrekking tot cliënt ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 11.8 De zorgaanbieder bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorgovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart de zorgaanbieder zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de zorgaanbieder de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
- 11.9 De zorgaanbieder vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 11.10 De zorgaanbieder verstrekt cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. De zorgaanbieder mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 11.11 Bij ZIN verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door de gemeente, zorgkantoor, zorgverzekeraar en of andere partijen, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- 11.12 Persoonsgegevens van cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 12 - Klachten

- 12.1 Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en wordt op verzoek van cliënt toegestuurd.
- 12.2 Cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van de zorgaanbieder mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van de zorgaanbieder.



- 12.3 Als cliënt een formulier dat de zorgaanbieder 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 cliënt de klacht voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Uitspraken van de NZa strekken de zorgaanbieder en cliënt tot bindend advies.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

- 13.1 Cliënt is gehouden zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een door de zorgaanbieder tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.
- 13.2 De aansprakelijkheid van 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, bij zorgovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst 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 overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 13.3 Het bepaalde in artikel 13.2 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 13.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.
- 13.5 Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Artikel 14 - Betalingen, eigen bijdrage

- 14.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert de zorgaanbieder de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de gemeente of het zorgkantoor waarmee de zorgaanbieder een overeenkomst heeft gesloten.
- 14.2 Bij ZIN kan cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn. Zorgaanbieder informeert cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 14.3 Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert de zorgaanbieder uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met cliënt.
- 14.4 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert de zorgaanbieder de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- 14.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 15 - Arbeidsomstandigheden

- 15.1 In het geval zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.



Artikel 16 - (Intellectuele) eigendomsrechten

- 16.1 Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de zorgaanbieder. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door cliënt aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van cliënt.
- 16.2 Cliënt verbindt zich de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden 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 ineen klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook de zorgaanbieder of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 16.3 Indien 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. Door middel van de ondertekening van de zorgovereenkomst draagt cliënt deze rechten bij voorbaat over aan de zorgaanbieder.

Artikel 17 - Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

- 17.1 Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft de zorgaanbieder de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. De zorgaanbieder komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met cliënt voortvloeien zowel na tegenover cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 17.2 Is een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder is dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover cliënt zelf.
- 17.3 Als een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van overeenkomst na tegenover cliënt.

Artikel 18 - Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

- 18.1 Tegenover cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2 Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt de zorgaanbieder zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.3 Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt de zorgaanbieder al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van de zorgaanbieder feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen en de gevolgen van zijn keuze te overzien. In dat geval volgt zorgaanbieder de wil van cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- 18.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt de zorgaanbieder de verplichtingen die uit de overeenkomst met cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:



- a. de echtgenoot van cliënt;
- b. de geregistreerde partner van cliënt;
- c. de levensgezel van cliënt;
- d. een ouder van cliënt;
- e. een kind van cliënt;
- f. een broer of zuster van cliënt.

De zorgaanbieder kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 19 -Vertegenwoordiging

- 19.1 Indien de zorgaanbieder, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 19.2 De zorgaanbieder komt zijn verplichtingen ten opzichte van cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 19.1 genoemde persoon als dit onvereenigbaar is met de plicht van de zorgaanbieder zoals genoemd in artikel 6.
- 19.3 Als cliënt 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 cliënt te voorkomen.
- 19.4 De zorgaanbieder 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 kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor cliënt 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 de zorgaanbieder is gevestigd.
- 20.3 In afwijking van het gestelde in artikel 20.2 kunnen zorgaanbieder en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.
- 20.4 Geschillen tussen zorgaanbieder en cliënt over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal € 5000,=, kunnen zowel door de zorgaanbieder als cliënt voorgelegd worden aan de Geschillencommissie zorginstellingen te Den Haag volgens het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie zorginstellingen staat op de website (www.degeschillencommissie.nl).
- 20.5 De Geschillencommissie zorginstellingen neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij de zorgaanbieder is ingediend.



Artikel 21 - Annulering

- 21.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door cliënt worden geannuleerd. De zorgaanbieder zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 21.2 In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 22 - Wijzigingen

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

Artikel 23 - Slot

- 23.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2015.
- 23.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Jeugdwerk Nederland.'