

## Algemene voorwaarden behandelovereenkomst Stichting Zorg Koninklijke Auris Groep

Algemene voorwaarden behandelovereenkomst - Versie 1.0  
Gedeponeerd bij KvK Rotterdam, 8 december 2020

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

#### 1. Zorgaanbieder

De Stichting Zorg Koninklijke Auris Groep, hierna te noemen Auris Zorg, die op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen als instelling is toegelaten om zorg te leveren op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw).

#### 2. Cliënt

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Auris Zorg.

#### 3. Wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt

De persoon die de handelings- en /of wilsbekwame 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.

#### 4. Behandelaanbod

De overeengekomen zorg die zorgaanbieder aan cliënt aanbiedt gebaseerd op de afspraken, die zorgaanbieder heeft gemaakt met de zorgverzekeraar die de Zvw uitvoert.

#### 5. Behandeloevereenkomst

De overeenkomst waarbij de ene partij, de zorgaanbieder, zich ten opzichte van de andere partij, de cliënt, verbindt tot het leveren van zorg aan de cliënt. Hierna te noemen Overeenkomst.

#### 6. Behandelplan

Het tussen cliënt en zorgaanbieder overeengekomen document, waarin de afspraken over de aard en inhoud van het behandelaanbod en de uit te voeren activiteiten en beoogde doelstellingen vastgelegd worden. Indien alleen een cursus wordt gevolgd bij Auris, wordt geen behandelplan opgesteld.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de tussen de cliënt en zorgaanbieder gesloten overeenkomst met betrekking tot zorg en behandeling gefinancierd op grond van de Zorgverzekeringswet.

### Artikel 3. Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de klant voorafgaand aan of bij totstandkoming van de overeenkomst of verwijst met een rechtstreekse link naar de algemene voorwaarden op de website van de zorgaanbieder.

2. Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

### Artikel 4. Overeenkomst

1. Zorgverlening wordt van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.  
3. De cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

### Artikel 5. Informatie

1. De zorgaanbieder informeert de cliënt en/of diens vertegenwoordiger regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, als over de specifieke zaken die in het behandelplan zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt voorafgaan aan een behandeling plaats. De medewerkers stemmen hierbij de communicatie, naar vorm en inhoud, af op de mogelijkheden van de cliënt.

2. De cliënt en/of diens vertegenwoordiger kan aangeven dat hij geen informatie wil ontvangen. De zorgaanbieder accepteert dit, zolang dat voor de cliënt of voor een ander niet nadelig is.

3. Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder schriftelijke of elektronische informatie middels een rechtstreekse link naar de website van de Zorgaanbieder over cliëntenraad en klachtenregeling van de zorgaanbieder.

### **Artikel 6. Behandelman**

1. Bij start van de behandeling krijgt de cliënt het standaard behandelaanbod van Auris Zorg. Een individueel behandelplan wordt zo snel als mogelijk (uiterlijk na acht weken) na aanvang van de behandeling gemaakt. Indien door de cliënt alleen een cursus wordt gevolgd bij Auris wordt geen behandelplan opgesteld.

2. Het behandelplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger tot stand. Door in te stemmen met het behandelplan geeft de cliënt en/of diens vertegenwoordiger toestemming voor de uitvoering van de behandelingen die deel uitmaken van het behandelplan.

3. Het behandelplan wordt met wederzijdse goedkeuring door de cliënt en/of diens vertegenwoordiger aangegaan. Na goedkeuring van het behandelplan maakt dit behandelplan deel uit van de Overeenkomst.

4. Het behandelplan wordt periodiek geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. In het behandelplan worden hierover afspraken gemaakt. Instemming van de cliënt over het behandelplan wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt.

5. Indien de cliënt gedurende het zorgtraject een zorgovereenkomst aangaat met een andere Zintuiglijk gehandicaptenzorg-zorgaanbieder dient de cliënt dit per omgaande te melden aan Auris Zorg. Dit kan namelijk gevolgen hebben voor de toegestane te leveren zorg door Auris Zorg.

### **Artikel 7. Beëindiging overeenkomst en opzegging**

1. De overeenkomst wordt beëindigd:

- a. bij het verstrijken van de einddatum van de overeenkomst;
- b. indien de cliënt niet langer voldoet aan de plaatsingscriteria van zorgaanbieder;
- c. door overlijden van de cliënt;
- d. bij wederzijds goedvinden;

e. na opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 7;

f. ingeval van ontbinding door de rechter.

2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg door de zorgaanbieder in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze zwaarwegende redenen wordt in ieder geval verstaan:

- a. de cliënt zijn medewerking weigert te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst;
- b. de omvang of zwaarte van de zorgvraag van de cliënt zich zodanig ontwikkelt dat het overeengekomen behandelplan naar het oordeel van de zorgaanbieder niet langer als kwalitatief verantwoorde zorg kan worden gezien en er binnen de rechtspersoon van zorgaanbieder geen aanbod van kwalitatief verantwoorde zorg kan worden gedaan, waardoor derhalve redelijkerwijs van zorgaanbieder niet kan worden verwacht dat hij de zorg continueert;
- c. de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg niet meer mogelijk maken;
- d. om overige zwaarwegende redenen.

3. Indien de zorgaanbieder de overeenkomst opzegt op grond van een in lid 2 genoemde zwaarwegende reden, zal zorgaanbieder vooraf de gronden waarop de opzegging stoelt met de cliënt bespreken en zo mogelijk naar een alternatief zoeken.

4. In de gevallen genoemd onder lid 2 kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang zal in ieder geval geschieden in de onder 2. sub c genoemde geval.

5. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden welke ingaat op de datum van opzegging tenzij er sprake is van wijziging van de algemene voorwaarden en de cliënt zich daarmee niet kan verenigen. In dat geval geldt er geen opzegtermijn voor de cliënt.

### **Artikel 8. Zorgverlening**

1. De zorgaanbieder biedt de cliënt verantwoorde zorg overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

2. De zorgaanbieder en zijn medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

### **Artikel 9. Dossiervorming, geheimhouding en privacy**

1. Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening registreert de zorgaanbieder (persoons)gegevens van de cliënt en wordt een elektronisch dossier aangelegd. Het behandelplan alsmede alle wijzigingen in het behandelplan maken deel uit van dit dossier. Het dossier is eigendom van de zorgaanbieder.

2. De cliënt heeft het recht op inzage in zijn gegevens, evenals het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.

3. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

4. Bij het aangaan van de behandelovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van de gegevens door de zorgaanbieder met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking, kwaliteitsbevordering en onderzoekdoeleinden waaronder de monitor Bergop.

5. De zorgaanbieder neemt het wettelijke bewaartermijn in acht, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandelovereenkomst is beëindigd.

6. De zorgaanbieder vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden

na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

7. Bij zorg vanuit de Zorgverzekeringswet verleent de zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door de zorgverzekeraar, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming van de privacywetgeving.

8. Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de geldende privacy wet- en regelgeving. Het privacybeleid van Auris is te vinden op de website van Auris ([www.auris.nl/Privacy](http://www.auris.nl/Privacy)).

### **Artikel 10. Klachten**

1. De cliënt kan klachten over de zorgverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken overeenkomstig de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De klachtenregeling van Auris is te vinden op de website van Auris ([www.auris.nl/Klachtenregeling](http://www.auris.nl/Klachtenregeling))

### **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

1. Cliënt is gehouden de zorgaanbieder een redelijke termijn te gunnen om een door de zorgaanbieder tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen voor rekening van zorgaanbieder te herstellen.

2. Zorgaanbieder heeft een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA). 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.

3. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten en zich gedurende de looptijd van de behandelovereenkomst zich (WA) verzekerd te houden.

### **Artikel 12. Kosten**

1. De cliënt kan een vergoeding voor vervoer aanvragen bij zijn/ haar verzekeraar op basis van de regeling 'zittend ziekenvervoer'. Hiervoor geldt een eigen bijdrage.

2. Als een cliënt om welke reden dan ook geen gebruik wil of kan maken van de overeengekomen zorg en behandeling, moet hij dat zo snel mogelijk maar uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip van zorgverlening en behandeling melden bij de zorgaanbieder. Als een cliënt zich niet tijdig afmeldt, behoudt de zorgaanbieder zich het recht voor die cliënt een no-showtarief (afwezigheidstarief) in rekening te brengen. Dit tarief bedraagt maximaal 100% van de kosten van de oorspronkelijke geplande zorg of behandeling.

### **Artikel 13. Slotbepalingen**

1. Deze algemene voorwaarden kunnen door de zorgaanbieder gewijzigd worden. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van wijziging reeds bestaande overeenkomsten.

2. Deze Algemene voorwaarden behandelovereenkomst Auris Zorg treden in werking bij startdatum overeenkomst.