

OVEREENKOMST VAN ZORG- EN DIENSTVERLENING

Naam : Stichting InteraktContour Groep
Adres : Elspeterweg 22
Postcode/plaats : 8071 PA Nunspeet
Gevestigd te : Nunspeet
KvK-nummer : 08121485
Telefoonnummer : 0341 25 57 77

bij het aangaan van de overeenkomst rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Naam : ..
Functie ..
hierna te noemen InteraktContour

en

Naam cliënt : ..
Adres : ..
Postcode/plaats : ..
Geboortedatum : 10-10-1900
BSN nummer : 123456789
E-mailadres : ...

a.1. als de cliënt meerderjarig is, maar onder curatele staat of een mentor heeft, wordt hij of zij bij het sluiten van de overeenkomst vertegenwoordigd door de curator/mentor, tenzij de curator/mentor schriftelijk toestemming heeft verleend tot het aangaan van deze overeenkomst door de cliënt zelf:

Naam curator/mentor :
.....
Adres :
.....
Postcode/plaats :
.....
Geboortedatum :
.....

Telefoonnummer :
.....

a.2. als de cliënt meerderjarig is, maar niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, wordt hij of zij bij het sluiten van de overeenkomst vertegenwoordigd door een door de cliënt aangewezen belangenbehartiger:

Naam belangenbehartiger :
.....

Adres :
.....

Postcode/plaats :
.....

Geboortedatum :
.....

Telefoonnummer :
hierna te noemen de cliënt

komen overeen dat de contractuele relatie tussen InteraktContour en cliënt voor de zorg- en dienstverlening aan cliënt wordt geregeld door:

1. deze overeenkomst van zorg- en dienstverlening en
2. de algemene voorwaarden
3. het zorgplan
4. de indicatie

ARTIKEL 1 Duur en einde overeenkomst

1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor ONBEPAALEN TIJD en is van kracht met ingang van (DATUM).
2. Deze overeenkomst kan eerder eindigen zoals staat in de algemene voorwaarden.

ARTIKEL 2 Overeenkomst

In de afgegeven indicatie en het zorgplan staat omschreven welke zorg door InteraktContour aan cliënt zal worden geleverd. De indicatie en het zorgplan maken deel uit van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst. (In geval van PGB moet de SVB overeenkomst worden ingevuld en getekend inclusief tariefafspraken).

ARTIKEL 3 Koppeling zorg met wonen/huren

Als de cliënt in een woning van InteraktContour woont of een woning via InteraktContour huurt, komen partijen hierbij overeen dat zodra de cliënt, om welke reden dan ook, geen zorg meer afneemt van InteraktContour, de cliënt de woning zal

verlaten. De huurovereenkomst eindigt op dat moment. Tussen partijen is duidelijk dat de zorgvraag bovenliggend is.

ARTIKEL 4 Algemene voorwaarden (BIJLAGE 1)

1. Op deze overeenkomst zijn de bijgevoegde algemene van toepassing; deze algemene voorwaarden maken integraal onderdeel uit van deze overeenkomst.
2. De cliënt verklaart dat hij/zij vóór of bij het sluiten van deze overeenkomst de algemene voorwaarden die op deze overeenkomst van toepassing zijn, heeft ontvangen en daarvan kennis heeft genomen.
3. InteraktContour heeft deze overeenkomst en voorwaarden toegelicht en de cliënt verklaart dat hij de inhoud hiervan begrijpt.

ARTIKEL 5 Toestemming gegevensuitwisseling

Cliënt geeft met ondertekening van deze overeenkomst uitdrukkelijk toestemming voor het beschikbaar stellen van zijn/haar gegevens via een elektronisch uitwisselingssysteem aan alle medewerkers van InteraktContour die betrokken zijn bij de zorgverlening aan cliënt. Om goede zorg te kunnen leveren is het nodig dat cliënt alle relevante informatie aan InteraktContour verstrekt en blijft verstrekken. Als InteraktContour niet over alle relevante gegevens beschikt, kan zij geen goede zorg leveren.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt,

Plaats:

Datum:

.....

Handtekening
Cliënt

Handtekening
InteraktContour

.....

.....

Handtekening
Curator/mentor/belangenbehartiger

.....

Bijlage 1: Algemene Voorwaarden

Bijlage 1 - ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG- EN DIENSTVERLENING

ARTIKEL 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 InteraktContour: Stichting Interakt Contour Groep (hierna: InteraktContour) als de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg te leveren.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van InteraktContour ontvangt of zal ontvangen en zijn/haar cliëntsysteem.
- 1.3 Curator/mentor: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt.
- 1.4 Belangenbehartiger: door de cliënt aangewezen persoon die de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatie: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor zorg.
- 1.6 Financier: de organisatie die de zorg vergoedt zoals gemeente, zorgkantoor, zorgverzekeraar.
- 1.7 Zorgplan: In een zorgplan staan de afspraken die cliënt en InteraktContour samen maken over zorg en ondersteuning aan de cliënt. Onder zorgplan wordt mede begrepen ondersteuningsplan.
- 1.8 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie in de vorm van een budget dat aan de cliënt is toegekend en waarmee de cliënt zelf betalingen kan laten doen door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) voor zorg.
- 1.9 Particulier gefinancierde zorg: zorg aan cliënt waar cliënt zelf voor betaalt.
- 1.10 Aanvullende diensten: andere diensten van de zorgaanbieder waarvoor geen vergoeding aan de cliënt plaatsvindt door de financier zoals bijvoorbeeld (tv- abonnement).
- 1.11 De (zorg- en dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen InteraktContour en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarin de rechten en plichten van InteraktContour en de cliënt zijn geregeld.
- 1.12 Persoonsgegevens: alle gegevens van een cliënt.

- 1.13 Verwerken van persoonsgegevens: alle handelingen die InteraktContour kan uitvoeren met persoonsgegevens van verzamelen tot en met vernietigen.

ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot zorg en diensten verleend tussen cliënt en InteraktContour.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot zorg en diensten verleend tussen cliënt en InteraktContour.

ARTIKEL 3 Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en/of dienstverlening gaat in na het aangaan van een zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst tussen InteraktContour en cliënt, het bereiken van overeenstemming over de te leveren zorg(zorgplan) en het ontvangen van de indicatie.
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst, met als bijlage het zorgplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door InteraktContour 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 de ingangsdatum vastgelegd.

ARTIKEL 4 Beëindiging en opzegging

- 4.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:
- drie maanden na ondertekening, als blijkt dat de aard en omvang van de zorgvraag niet passend zijn bij de zorgverlening zoals gebruikelijk door InteraktContour;
 - als voortzetting wegens zwaarwegende reden niet kan worden verlangd;
 - door het verlopen van de afgegeven indicatie, het niet verkrijgen van een indicatie en wanneer er geen herindicatie volgt;
 - door het overlijden van de cliënt;
 - door een door InteraktContour geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van InteraktContour;
 - door opzegging;
 - door ontbinding;
 - door 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;

- i. door langdurige afwezigheid, waarbij er geen reëel uitzicht bestaat op hervatting van de zorg- en dienstverlening binnen een redelijke termijn.
 - j. Als de behandeling is afgesloten.
- 4.2 InteraktContour 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 dat:
 - a. de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - b. de cliënt weigert medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. de cliënt, zijn/haar curator/mentor of belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen zich gedraagt/gedragen naar medewerkers of cliënten van InteraktContour op een manier die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maakt/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 InteraktContour en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - e. InteraktContour geen vergoeding meer ontvangt van de financier voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - f. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen bij InteraktContour en de cliënt en InteraktContour geen overeenstemming kunnen bereiken;
 - g. InteraktContour in een situatie van surseance van betaling of faillissement belandt.
- 4.3 InteraktContour zal bij opzegging van de overeenkomst naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2 kan opzegging door InteraktContour op elke dag van de kalendermaand plaatsvinden, waarbij rekening wordt gehouden meteen opzegtermijn van twee maanden. Tenzij dringende redenen directe beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Deze zullen aan de cliënt worden medegedeeld. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 4.2 sub e genoemde gevallen.
- 4.5 Als InteraktContour deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen vanaf de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 4.6 Opzegging van de overeenkomst moet schriftelijk gebeuren.

- 4.7 InteraktContour en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake als:
- a. InteraktContour geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de financier voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - b. 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.
- 4.8 De cliënt kan de overeenkomst altijd opzeggen, waarbij rekening wordt gehouden met een opzegtermijn van een maand. Tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 4.9 Het huren van een woning via InteraktContour en zorgverlening door InteraktContour zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Als de zorg- en dienstverlening met de cliënt wordt beëindigd, dan eindigt ook de huurovereenkomst en daarmee het recht van bewoning. Dat geldt ook voor eventuele inwonende huisgenoten of medehuursdiers. InteraktContour zal naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van alternatieve huisvesting voor de cliënt.

ARTIKEL 5 Indicatie

- 5.1 De cliënt dient over een geldige indicatie te beschikken.
- 5.2 Als de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat InteraktContour geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de indicatie, ondersteunt InteraktContour de cliënt bij de aanvraag van een nieuwe indicatie bij het indicatieorgaan.
- 5.3 De cliënt informeert InteraktContour direct over wijziging of intrekking van de indicatie. Cliënt en InteraktContour werken waar dat vereist wordt actief samen.

ARTIKEL 6 Zorg- en dienstverlening

- 6.1 InteraktContour biedt de cliënt zorg- en dienstverlening volgens de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit, wetenschap en geldende wet- en regelgeving. Daarnaast houdt InteraktContour zich aan de voorwaarden die hieraan door de financier zijn gesteld.
- 6.2 InteraktContour draagt zo goed mogelijk zorg voor een veilige en op de zorgvraag afgestemde omgeving. Beide partijen verplichten zich de eisen die worden gesteld aan de veiligheid en aan leef-/arbeidsomstandigheden voor medecliënten en medewerkers na te komen.

- 6.3 De zorgverlening is op alle locaties kwalitatief gelijk echter kunnen er tussen afzonderlijke locaties/teams van InteraktContour verschillen bestaan die van invloed zijn op het aanbod en de grenzen van maximaal te leveren zorg- en dienstverlening van die locaties. Cliënt gaat akkoord met de mogelijkheden van de locatie waarvan hij/zij de zorg- en dienstverlening afneemt.
- 6.4 InteraktContour kan de zorg- en dienstverlening na overleg met de cliënt op een andere plaats of onder andere voorwaarden dan in het zorgplan is aangegeven (doen) leveren als zij dit redelijkerwijs nodig acht.
- 6.5 Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, komt InteraktContour zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 6.6 Tegenover de wilsonbekwame cliënt van 18 jaar of ouder komt InteraktContour al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van InteraktContour feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt InteraktContour de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- 6.7 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt InteraktContour de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger. Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt InteraktContour de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- a. de echtgenoot van de cliënt;
 - b. de geregistreerde partner van de cliënt;
 - c. de levensgezel van de cliënt;
 - d. een ouder van de cliënt;
 - e. een kind van de cliënt;
 - f. een broer of zuster van de cliënt.
- 6.8 InteraktContour kiest tegenover welke van de genoemde personen hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.
- 6.9 Cliënt is verplicht gedurende de zorgverlening door InteraktContour een eerste contactpersoon te hebben. Bij het ontbreken van een eerste contactpersoon zal door InteraktContour mentorschap worden aangevraagd.

ARTIKEL 7 Ruimtelijke privacy

- 7.1 InteraktContour zorgt ervoor dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen, 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 cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 7.3 Onder anderen dan de cliënt horen ook niet de personen genoemd in artikel 17.1 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.

ARTIKEL 8 Informatie

- 8.1 InteraktContour geeft aan de cliënt alle informatie waarover de cliënt redelijkerwijze moet beschikken. InteraktContour geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij/zij rekening houdend met zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.3 InteraktContour geeft de informatie niet als die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Als het belang van de cliënt dit vereist geeft InteraktContour de desbetreffende informatie aan de curator/mentor of de belangenbehartiger van de cliënt. Voordat InteraktContour overgaat tot het niet geven van informatie, raadpleegt hij een andere deskundige hulpverlener.
- 8.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert InteraktContour dit, behalve als het belang dat de 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 InteraktContour daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling, en overig relevant beleid van InteraktContour.

ARTIKEL 9 Zorgplan

- 9.1 De afspraken over de zorg- en dienstverlening worden vastgelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt vóór, of uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

- 9.2 De cliënt kan aan InteraktContour een persoonlijk plan overhandigen. In dat geval betreft InteraktContour dit persoonlijke plan bij het opstellen van het zorgplan.
- 9.3 Als de cliënt niet aan het bespreken van het zorgplan wil deelnemen, wordt het zorgplan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- 9.4 Het zorgplan komt, behalve als genoemd in 9.3, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het zorgplan vormt, ook als dit zoals genoemd in 9.3 tot stand is gekomen, één geheel met de overeenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.
- 9.5 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behalve wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van de cliënt nodig. Met spoedeisend wordt bedoeld de noodzaak tot direct tot handelen over te gaan om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 9.6 Het zorgplan wordt regelmatig, met als uitgangspunt twee keer per jaar, geëvalueerd samen met de cliënt en indien aanwezig zijn netwerk. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. In onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie wordt het zorgplan aangepast.
- 9.7 De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het zorgplan. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het zorgplan.
- 9.8 Een afschrift van het zorgplan wordt door InteraktContour aan de cliënt of zijn/haar curator/mentor of belangenbehartiger verstrekt.

ARTIKEL 10 Verplichtingen van de cliënt

- 10.1 De cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 10.2 De cliënt moet alle gegevens en schriftelijke stukken die InteraktContour in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking stellen.
- 10.3 De cliënt is verplicht InteraktContour meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn. Als de cliënt niet alle informatie aan InteraktContour geeft is InteraktContour niet aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.

- 10.4 De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de afgegeven gegevens en schriftelijke stukken.
- 10.5 Daar waar wettelijke bepalingen op de zorgverlening van toepassing zijn, is de cliënt verplicht hier aan mee te werken. Te denken valt hierbij o.a. aan de Arbowet, brandveiligheidsvoorschriften, Wet BIG, verstrekken van gegevens t.b.v. vaststelling eigen bijdrage, etc.
- 10.6 De cliënt verleent medewerking aan het installeren van hulpmiddelen in de woning van cliënt, welke noodzakelijk zijn voor communicatie en de zorgverlening.

- a. De cliënt houdt zich aan de door InteraktContour opgestelde systeem- en gebruikersvoorwaarden die verband houden met veiligheid en het functioneren van de systemen. De cliënt volgt de instructies en voorschriften van InteraktContour over de keuze van providers en inrichting van datacommunicatie-verbindingen.
- b. InteraktContour en de cliënt beoordelen voor het installeren voor wiens rekening de hulpmiddelen komen en of bekostiging is geregeld in voorliggende regeling. Indien de bekostiging is geregeld in een voorliggende regeling verleent de cliënt hieraan zijn medewerking.

ARTIKEL 11 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 11.1 InteraktContour richt een dossier in met betrekking tot de zorg- en dienstverlening aan de cliënt. In het dossier worden gegevens over de gezondheid van de cliënt en gegevens over de zorg en dienstverlening bijgehouden.
- 11.2 Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.3 InteraktContour zorgt ervoor dat er geen inlichtingen over de cliënt of inzicht in het dossier van de cliënt wordt gegeven aan anderen waarvoor cliënt geen toestemming heeft gegeven.
- 11.4 Het verstrekken van inlichtingen gebeurt alleen als de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 11.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kunnen zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover dit nodig is voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Door ondertekening van de overeenkomst verleent cliënt, of de curator/mentor of belangenbehartiger, toestemming voor het uitwisselen van (medische/persoons)gegevens binnen InteraktContour voor zover van belang voor een verantwoorde uitvoering van het zorgplan. Ook wordt toestemming verleend voor het verstrekken van gegevens aan derden die voor de uitvoering van het zorgplan worden ingeschakeld bij de zorg- en of dienstverlening aan de cliënt.
- 11.6 Aan de curator/mentor of belangenbehartiger van de cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, maar alleen voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 11.7 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door InteraktContour met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing,

- intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 11.8 InteraktContour bewaart het dossier gedurende vijftien jaar, vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart InteraktContour zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt InteraktContour de gegevens. Als het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
- 11.9 InteraktContour vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat het bewaren ervan van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt of voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 11.10 InteraktContour verstrekt de 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. InteraktContour mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 11.11 InteraktContour verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en financiers waaronder de controles door de financiers, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante de privacywetgeving.
- 11.12 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt in overeenkomst met de regels van de geldende wet- en regelgeving.
- 11.13 Op de zorgverlening door InteraktContour is het privacy reglement van InteraktContour van toepassing. Deze is te vinden op de website www.interaktcontour.nl.

ARTIKEL 12 Klachten

- 12.1 InteraktContour heeft op basis van de Wet Klachten, Kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage op elke locatie van InteraktContour en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd/overhandigd. De klachtenregeling is ook te raadplegen op de website van InteraktContour.
- 12.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van InteraktContour mondeling en schriftelijk kenbaar

maken op de manier zoals vastgelegd in de klachtenregeling van InteraktContour.

ARTIKEL 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Als InteraktContour tekort is geschoten in het nakomen van de overeenkomst, moet de cliënt InteraktContour in de gelegenheid stellen binnen een redelijke termijn en voor rekening van InteraktContour herstel uit te voeren.
- 13.2 De aansprakelijkheid van InteraktContour is beperkt tot het bedrag dat door een door InteraktContour gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Als de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten 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 InteraktContour 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 InteraktContour.
- 13.5 De beperking van de aansprakelijkheid van InteraktContour zoals bepaald in artikel 13.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
- 13.6 De in de WGBO opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de WGBO van toepassing is.
- 13.7 Voor cliënten die wonen op een woonlocatie van InteraktContour heeft InteraktContour een WA-verzekering afgesloten. Alle andere cliënten zijn verplicht zelf een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.
- 13.8 De inboedel van de woning van een cliënt die woont bij InteraktContour is op de datum van afsluiten van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst verzekerd tot een bedrag van € 15.000.-. InteraktContour aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die hoger is dan het verzekerde bedrag. Als de cliënt zelf ook

een inboedelverzekering afsluit, geldt deze verzekering als voorliggend op de inboedelverzekering van de InteraktContour.

ARTIKEL 14 Arbeidsomstandigheden

Als InteraktContour zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van de cliënt, dan kunnen er ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

ARTIKEL 15 (Intellectuele) eigendomsrechten

- 15.1 Met betrekking tot de door of namens InteraktContour uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij InteraktContour. De stukken die verband houden met de advisering omtrent de zorg- en dienstverlening die door de cliënt aan InteraktContour zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 15.2 De cliënt verbindt zich de door of namens InteraktContour uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van InteraktContour, 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 InteraktContour of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 15.3 Als de cliënt binnen de instelling van InteraktContour en/of met gebruikmaking van de middelen van InteraktContour een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan InteraktContour. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan InteraktContour. Als en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal cliënt 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

16 Gebruik van middelen/materialen

De cliënt maakt op een gepaste wijze gebruik van middelen die bij de uitoefening van de zorg- en dienstverlening door InteraktContour ter beschikking worden gesteld. Het gepast gebruik omvat materialen en informatie- en communicatiemiddelen zoals vastgelegd in de Regeling e-mail- en internetgebruik cliënten.

ARTIKEL 17 Vertegenwoordiging

- 17.1 Als InteraktContour, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 17.2 InteraktContour komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 17.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van InteraktContour zoals genoemd in artikel 6.
- 17.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 17.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 17.4 InteraktContour kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 17.1 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 de cliënt te voorkomen.
- 17.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 17.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

ARTIKEL 18 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 voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin InteraktContour is gevestigd.
- 20.3 In afwijking van het gestelde in artikel 18.2 kunnen InteraktContour en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.
- 20.4 Geschillen tussen InteraktContour en cliënt over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal € 20.000,-, kunnen zowel door InteraktContour

ARTIKEL

als de cliënt voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg VGN volgens het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie zorginstellingen staat op onze website (www.InteraktContour.nl).

- 20.5 De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg VGN neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij InteraktContour is ingediend.

19 Betalingen

Bij levering van zorg- en dienstverlening declareert InteraktContour de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij de financier waarmee InteraktContour een overeenkomst heeft gesloten.

Artikelen 20 tot en met 26 zijn alleen van toepassing op:

- a. de cliënt met een Persoons Gebonden budget (PGB);*
- b. de particuliere cliënt;*
- c. de cliënt die aanvullende dienst(en) van InteraktContour afneemt.*

ARTIKEL 20 PGB

- 20.1 Cliënten met een PGB overhandigen zo spoedig mogelijk het indicatiebesluit en/of de toekenningsbeschikking en de zorgovereenkomst van de SVB. Deze heeft cliënt ontvangen van de SVB.
- 20.2 Bij het sluiten van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ontvangt cliënt een overzicht met de actuele PGB tarieven. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Cliënt ontvangt jaarlijks van InteraktContour voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar de nieuwe PGB tarieven.
- 20.3 In artikel 4 van de Algemene voorwaarden staat wanneer de overeenkomst eindigt. Voor de cliënt met een PGB geldt dat de overeenkomst ook eindigt als:
 - a. het zorgkantoor of de gemeente de toekenningsbeschikking intrekt, de overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
 - b. het zorgkantoor de toekenningsbeschikking wijzigt. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Onder bepaalde omstandigheden die u en wij samen vaststellen, kan de overeenkomst worden voortgezet;
 - c. bij herindicatie, tijdens de looptijd van de overeenkomst, blijkt dat zorgverlening door InteraktContour niet meer mogelijk is.

ARTIKEL

- 20.4 De cliënt moet InteraktContour direct informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, of over de herindicatie. De cliënt moet de facturen van InteraktContour voor geleverde zorg direct indienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB.
- 20.5 Als de cliënt de verplichtingen uit artikel 10 niet nakomt en InteraktContour voor binnen het zorgarrangement geleverde zorg niet betaald krijgt uit het PGB, heeft InteraktContour aanspraak op betaling door de cliënt.

ARTIKEL 21 Particuliere financiering

Bij het sluiten van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ontvangt cliënt een overzicht met de actuele tarieven. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Cliënt ontvangt jaarlijks van InteraktContour voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar de nieuwe tarieven.

22 Betalingen bij PGB, particuliere financiering en aanvullende diensten

- 22.1 Als de zorg- en dienstverlening op basis van PGB of particuliere financiering plaatsvindt, dan declareert InteraktContour de kosten van de overeengekomen ondersteuning bij de cliënt.
- 22.2 Als de cliënt aanvullende diensten wil ontvangen, komen deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende diensten levert InteraktContour uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 22.3 De cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn. InteraktContour informeert de cliënt over deze wettelijke eigen bijdrage. De cliënt verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met instanties die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

ARTIKEL 23 Factuur PGB en particulier en betaling

- 23.1 InteraktContour brengt de kosten, binnen zes weken na het einde van de maand waarin de aanvullende zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 23.2 Deze factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van InteraktContour. Verder staat er een overzicht op van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen. De factuur voldoet aan de door de SVB gestelde eisen van tijd tot tijd factureren.
- 23.3 Cliënt moet de factuur binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.

ARTIKEL

InteraktContour kan aangeven op welke manier cliënt dat moet doen.

- 23.4 Als cliënt binnen 30 dagen niet heeft betaald, dan is cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. InteraktContour stuurt cliënt een betalingsherinnering en geeft cliënt nog 14 dagen de tijd om alsnog te betalen.
- 23.5 Als de factuur na de tweede betalingstermijn nog steeds niet of niet helemaal is betaald, dan komen de kosten die InteraktContour moet maken om toch betaald te krijgen voor rekening voor cliënt. Bovendien kan InteraktContour dan de wettelijke rente over het niet betaalde deel van de factuur bij cliënt in rekening brengen.
- 23.6 InteraktContour mag alle heffingen en toeslagen die vanuit de overheid verplicht zijn, in rekening brengen.

ARTIKEL 24 Machtiging

- 24.1 Bij particuliere financiering of aanvullende diensten vraagt InteraktContour om een automatische incasso.

Door ondertekening van deze overeenkomst geeft de cliënt toestemming aan Stichting Interakt Contour Groep om een incasso-opdracht te sturen naar de bank van de cliënt om een bedrag van de bankrekening van cliënt af te schrijven wegens hierboven omschreven diensten.

Naam rekeninghouder :
.....

IBAN (rekeningnummer) :
.....

Handtekening rekeninghouder :
.....

- 24.2 Als de cliënt het niet eens is met deze afschrijving kan de cliënt deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen acht weken na afschrijving contact op met de bank.

ARTIKEL 25 Financiële situatie cliënt

Als er twijfels zijn of de cliënt de kosten van de aanvullende zorg- en dienstverlening kan (blijven) betalen, dan kan InteraktContour aan de cliënt vragen om vooruit te betalen of om iemand aan te wijzen die borg voor de cliënt staat.

ARTIKEL 26 Incasso

- 26.1 Als de cliënt uiteindelijk nog steeds niet of niet volledig heeft betaald, dan zal InteraktContour een incassobureau inschakelen. Alle kosten die InteraktContour hiervoor moet maken, buitengerechtelijke incassokosten, zullen bij cliënt in rekening worden gebracht.
- 26.2 De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Op de website van de

Rechtspraak staat de staffel voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK).

ARTIKEL 27 Wijzigingen

- 27.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door InteraktContour 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.
- 27.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

ARTIKEL 28 Slot

28.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op d.d. december 2021.