

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden bij onze
zorg- en dienstverleningsovereenkomst.



De algemene voorwaarden hebben betrekking op het verlenen van zorg op grond van de Wlz, Wmo, Jeugdwet en Zvw. Kijk op [sovak.nl](https://www.sovak.nl) voor meer informatie.

Inhoudsopgave

Art. 1	Uitleg begrippen	4
Art. 2	Wanneer zijn de algemene voorwaarden van toepassing	5
Art. 3	Wat hoort bij de overeenkomst	6
Art. 4	Overeenkomst en Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)	6
Art. 5	Kwaliteitseisen SOVAK	6
Art. 6	Indicatiebesluit	6
Art. 7	Ondersteuningsplan(bespreking) en toestemming	7
Art. 8	Nakoming tegenover de (gedeeltelijke) wilsbekwame cliënt	8
Art. 9	Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt	9
Art. 10	Vertegenwoordiging	9
Art. 11	Informatie aan cliënt(vertegenwoordiger)	10
Art. 12	Verplichtingen van de cliënt(vertegenwoordiger)	10
Art. 13	Dossier, geheimhouding en privacy	11
Art. 14	Privacy tijdens verzorging/verpleging	13
Art. 15	Arbeidsomstandigheden zorg cliënt in privéwoning	13
Art. 16	Klachten	14
Art. 17	Betalingen, eigen bijdrage	14
Art. 18	(Intellectuele) eigendomsrechten	14
Art. 19	Annulering van afgesproken werkzaamheden	15
Art. 20	De ondersteuning beëindigen en opzeggen	15
Art. 21	Aansprakelijkheid (verzekering van SOVAK en cliënt)	18
Art. 22	Recht en geschillen	18
Art. 23	Wijzigingen overeenkomst of voorwaarden	19
Art. 24	Wanneer gaan de algemene voorwaarden in	19

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

Art. 1 Uitleg begrippen

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

- 1.1 **Ondersteuning:** zorg- en/of dienstverlening die op basis van afspraken met de cliënt(vertegenwoordiger) en/of een geldig indicatiebesluit wordt geboden aan cliënt.
- 1.2 **Cliënt:** de persoon die ondersteuning van SOVAK ontvangt of gaat ontvangen.
- 1.3 **Cliëntvertegenwoordiger:** een persoon, wel of niet door een rechter benoemd, die bij de cliënt betrokken is en die, als de cliënt het zelf niet kan, besluiten neemt over de ondersteuning aan de cliënt.
- 1.4 **Indicatiebesluit:** het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd de hoeveelheid zorg en tot wanneer de cliënt in aanmerking komt voor ondersteuning in het kader van de Wlz, de Wmo of jeugdwet.
- 1.5 **Elektronisch cliëntdossier (ECD):** het systeem waarin de informatie over de cliënt wordt vastgelegd en bewaard.
- 1.6 **Ondersteuningsplan:** het document waarin - bij aanvang van de zorg - en dienstverlening alsmede na evaluatie en actualisatie - de afspraken over de inhoud van de ondersteuning door SOVAK schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.7 **Zorg in natura (ZIN):** zorg waarvoor SOVAK volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met zorgkantoor/de gemeente/de zorgverzekeraar rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele zorgvrager verleende zorg.
- 1.8 **Persoonsgebonden budget (PGB):** zorg waarbij de budgethouder verantwoordelijk is en afspraken maakt met SOVAK over de financiering en de te leveren zorg.
- 1.9 **De zorg- en dienstverleningsovereenkomst:** de individuele overeenkomst die tussen SOVAK en cliënt(vertegenwoordiger) schriftelijk wordt gesloten en op basis waarvan SOVAK aan de cliënt zorg- en dienstverlening biedt tegen betaling door cliënt(vertegenwoordiger) of door middel van zorg in natura.

- 1.10 **Wgbo:** wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek). Op basis van deze Wet verbindt SOVAK zich aan de regels op het terrein van de geneeskunst en bijbehorende regels waaronder het recht op privacy.
- 1.11 **Wilsonbekwaam:** situatie waarbij cliënt met betrekking tot bepaalde keuzes niet in staat is de keuze zelf te maken en/of de consequentie van zijn keuze te overzien op het gebied van het uitvoeren van de overeenkomst.
- 1.12 **Zorgkantoor:** de uitvoerder en financier zoals bedoeld in de Wet langdurige zorg (Wlz).
- 1.13 **Volledig pakket thuis:** variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis ondersteuning krijgt op basis van een indicatie voor verblijf.
- 1.14 **Modulair pakket thuis:** variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis naar keuze delen van de zorg krijgt op basis van een indicatie voor verblijf.
- 1.15 **Wmo:** wet maatschappelijke ondersteuning. Deze wet regelt de hulp en ondersteuning uitgevoerd door Gemeenten.
- 1.16 **Jeugdwet:** deze wet regelt de dienstverlening voor jeugdhulpvoorziening
- 1.17 **Zvw: zorgverzekeringswet.** Deze wet regelt de zorgverzekering voor verzekerden uitgevoerd door zorgverzekeraars.

Art. 2 Wanneer zijn de algemene voorwaarden van toepassing

- 2.1 Deze algemene voorwaarden horen bij de zorg- en dienstverlenings-overeenkomst (ZDO) die tussen de cliënt(vertegenwoordiger) en SOVAK is opgesteld en hebben betrekking tot zorg verleend op grond van de Wlz, Wmo, Jeugdwet en Zvw. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. De bepalingen uit de bijzondere voorwaarden gaan voor de algemene voorwaarden als ze van elkaar verschillen.
- 2.2 Afwijken van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden kan alleen als dit schriftelijk is afgesproken tussen cliënt(vertegenwoordiger) en SOVAK.

Art. 3 Wat hoort bij de overeenkomst

- 3.1 De cliënt heeft recht op ondersteuning van SOVAK als zowel de cliënt(vertegenwoordiger) als SOVAK de overeenkomst hebben ondertekend. Het ondersteuningsplan, dat hierbij hoort, moet apart worden ondertekend. Als de ondersteuning eerder is gestart dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de datum dat de ondersteuning is gestart als ingangsdatum van de overeenkomst en wordt die datum ook in de overeenkomst vermeld.
- 3.2 De zorgvrager wordt vóór of bij het sluiten van zorgovereenkomst op voor hem/haar begrijpelijke wijze geïnformeerd over deze algemene voorwaarden. De zorgvrager heeft te allen tijde inzage in deze algemene voorwaarden via de website van SOVAK.

Art. 4 Overeenkomst en Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)

- 4.1 De normen/regels uit de Wgbo zijn van toepassing op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, tenzij er in de overeenkomst of in de algemene- en bijzondere voorwaarden staat dat een bepaalde norm/regel niet van toepassing is.

Art. 5 Kwaliteitseisen SOVAK

- 5.1 SOVAK biedt de cliënt ondersteuning die in overeenstemming is met de eisen van goede zorg. Goede zorg is zorg van goede kwaliteit en van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.
- 5.2 SOVAK werkt op basis van de professionele standaard en neemt de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht.

Art. 6 Indicatiebesluit

- 6.1 De cliënt die zorg in natura of met een PGB zorg inkoopt, moet een geldig indicatiebesluit hebben.
- 6.2 Als de ondersteuningsbehoefte zwaarder wordt, kan SOVAK beoordelen of het nog haalbaar is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit en/of aanvullende privébetaling. SOVAK zal dit gemotiveerd schriftelijk aangeven bij de cliënt(vertegenwoordiger).

SOVAK verwacht dat de cliënt(vertegenwoordiger) binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek een nieuw indicatiebesluit aanvraagt bij het indicatieorgaan (of SOVAK machtigt in geval van een opname tot het aanvragen van een nieuwe indicatie) en/of afspraken maakt over extra betaling voor de benodigde ondersteuning.

Art. 7 Ondersteuningsplan(bespreking) en toestemming

- 7.1 De afspraken over de ondersteuning staan uitgewerkt in een ondersteuningsplan. Het eerste ondersteuningsplan wordt uiterlijk zes weken na de start van de zorgverlening aangeboden aan cliënt(vertegenwoordiger).
- 7.2 De inhoud van het ondersteuningsplan komt tot stand in overleg met cliënt(vertegenwoordiger). SOVAK houdt bij het opstellen/aanpassen van het plan maximaal rekening met de wensen van de cliënt(vertegenwoordiger). Als cliënt(vertegenwoordiger) kiest om niet bij een ondersteuningsplanbespreking te zijn, houdt SOVAK tijdens de bespreking zoveel mogelijk rekening met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van cliënt.
- 7.3 Het ondersteuningsplan wordt twee keer per jaar geëvalueerd, tenzij er in het ondersteuningsplan afwijkende afspraken zijn gemaakt. Aanpassen van het ondersteuningsplan gebeurt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 7.4 SOVAK adviseert de cliënt(vertegenwoordiger) om zo nodig (andere) mantelzorgers te betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het ondersteuningsplan.
- 7.5 Cliënt heeft altijd de mogelijkheid tot inzage in het elektronisch cliëntdossier (ECD) van cliënt. De vertegenwoordiger heeft altijd de mogelijkheid als hij/zij mentor of curator is. Is de cliënt eigen rechtspersoon, dan kiest de cliënt of hij wil dat iemand anders ook inzage heeft in zijn dossier. Cliënt(vertegenwoordiger) krijgt een afschrift van het ondersteuningsplan als inzage in het ECD vanuit thuis niet mogelijk is.
- 7.6 De cliënt(vertegenwoordiger) geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het geldende cliëntformulier in het ECD en het ondertekende ondersteuningsplan.

- 7.7 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het geldende cliëntformulier in het ECD en het ondertekende ondersteuningsplan is - behalve wanneer spoedeisend handelen vereist is – uitdrukkelijke toestemming van cliënt(vertegenwoordiger) nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de noodzaak tot gelijk uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt(vertegenwoordiger) zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 7.8 Als SOVAK het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk vindt dat de ondersteuning op een andere plaats gebeurt dan in de overeenkomst of het ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt SOVAK hier vooraf over met de cliënt(vertegenwoordiger).

Art. 8 Nakoming tegenover de (gedeeltelijke) wilsbekwame cliënt

- 8.1 Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft SOVAK de toestemming nodig van de cliënt en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. SOVAK komt de afspraken uit de overeenkomst na tegenover de cliënt en zijn/haar (wettelijk)vertegenwoordiger.
- 8.2 Als een cliënt van 16 jaar of ouder wilsbekwaam is om (op bepaalde onderdelen uit) de overeenkomst zelf te kunnen bepalen dan heeft SOVAK de toestemming nodig van de cliënt voor het uitvoeren van (die delen van) de overeenkomst. SOVAK komt de betreffende afspraken uit de overeenkomst na tegenover de cliënt. Als een zorgvrager van 12 jaar of ouder naar het onderdeel van de zorgaanbieder (feitelijk) wilsbekwaam is om ter zake van een onderdeel van de zorgovereenkomst zijn/haar wil te bepalen, geldt voor wat betreft dat onderdeel van de zorgovereenkomst:
- a. artikel 8.1 van deze algemene voorwaarden, voor de zorgvrager die 12 jaar is of ouder, maar jonger is dan 16 jaar;
 - b. artikel 8.2 van deze algemene voorwaarden, voor de zorgvrager van 16 jaar of ouder.

Art. 9 Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

- 9.1 Bij de cliënt die jonger is dan 12 jaar komt SOVAK de afspraken uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 9.2 Bij de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan twaalf jaar en jonger dan 16 jaar komt SOVAK haar afspraken uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 9.3 Bij de wilsonbekwame cliënt van 16 jaar of ouder komt SOVAK de afspraken uit de overeenkomst na tegenover de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van SOVAK op onderdelen zelf zijn/haar wil kan bepalen. Voor deze onderdelen komt SOVAK haar afspraken na tegenover de cliënt. Een vertegenwoordiger kan, in de volgende rangorde, zijn:
- a. de vertegenwoordiger door de rechter benoemd (wettelijk vertegenwoordiger);
 - b. een schriftelijk gemachtigde vertegenwoordiger;
 - c. de echtgenoot van de cliënt;
 - d. de geregistreerde partner van de cliënt;
 - e. de levensgezel van de cliënt;
 - f. een ouder van de cliënt;
 - g. een kind van de cliënt;
 - h. een broer of zus van de cliënt.

Art. 10 Vertegenwoordiging

- 10.1 SOVAK verwacht dat de (wettelijk)vertegenwoordiger de cliënt goed vertegenwoordigt, de cliënt zoveel als mogelijk betreft bij de te maken keuzes en daar waar mogelijk de cliënt zelf keuzes laat maken.
- 10.2 SOVAK komt, in afwijking van artikel 8 en 9, haar afspraken uit de overeenkomst niet na tegenover de (wettelijk)vertegenwoordiger als dit onverenigbaar is met de plicht van SOVAK om goede zorg te verlenen (zie artikel 5).
- 10.3 Als de cliënt zich verzet tegen een ingrijpende behandeling/verrichting, waarvoor de (wettelijk)vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, dan wordt die verrichting alleen uitgevoerd als dit nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Dit laatste is ter beoordeling aan de behandelend arts.

- 10.4 SOVAK kan zonder toestemming van de (wettelijk)vertegenwoordiger een verrichting uitvoeren als de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt. Dit kan alleen als met spoed uitvoeren van die verrichting noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 10.5 Bij verrichtingen die niet ingrijpend zijn (die niet veel verandering teweeg brengen voor cliënt) mag SOVAK ervan uitgaan dat de (wettelijk) vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, zonder dit expliciet te vragen.

Art. 11 Informatie aan cliënt(vertegenwoordiger)

- 11.1 SOVAK geeft aan cliënt(vertegenwoordiger) alle informatie over de (inhoud van de te verlenen) zorg- en dienstverlening, die cliënt(vertegenwoordiger) moet weten. SOVAK geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt(vertegenwoordiger) dat wil.
- 11.2 De informatie is zo geformuleerd of wordt door een medewerker van SOVAK zo toegelicht dat de inhoud te begrijpen is door cliënt(vertegenwoordiger) en ook in verhouding staat tot de ondersteuning die cliënt krijgt.
- 11.3 SOVAK geeft de informatie niet aan de cliënt als dit zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. SOVAK doet dit alleen als een gedragskundige heeft bepaald dat het nadelig is voor de cliënt en dit heeft getoetst bij een andere deskundige. Indien nodig en /of gewenst krijgt de (wettelijk) vertegenwoordiger de betreffende informatie.
- 11.4 Als de cliënt(vertegenwoordiger) heeft aangegeven geen informatie te willen ontvangen respecteert SOVAK dit, tenzij dit leidt tot (mogelijk) nadeel voor cliënt of anderen. De afspraak hierover ligt vast in het ECD.
- 11.5 Bij het aangaan van de overeenkomst geeft SOVAK informatie over medezeggenschap, de cliëntenraad, de dan geldende klachtenregeling, huisregels en ander relevant beleid.

Art. 12 Verplichtingen van de cliënt(vertegenwoordiger)

- 12.1 Cliënt(vertegenwoordiger) verleent zo goed als mogelijk de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 12.2 Cliënt(vertegenwoordiger) zorgt dat SOVAK op tijd alle gegevens en schriftelijke stukken heeft die SOVAK nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning.

- 12.3 Cliënt(vertegenwoordiger) informeert SOVAK meteen als er feiten en omstandigheden zijn die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 12.4 Cliënt(vertegenwoordiger) belooft dat de mondelinge gegevens en schriftelijke stukken juist, volledig en betrouwbaar zijn.
- 12.5 Cliënt(vertegenwoordiger) is gehouden SOVAK te informeren over de benoeming en/of het ontslag van een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt dan wel de aanwijzing en/of intrekking van een schriftelijk gemachtigde.
- 12.6 Cliënt is verplicht de huisregels van SOVAK na te leven. Voor zover van toepassing geldt die verplichting ook voor overig relevant beleid en protocollen die door de SOVAK aan cliënt zijn verstrekt.

Art. 13 Dossier, geheimhouding en privacy

- 13.1 Alle relevante informatie over de ondersteuning aan cliënt, zoals het ondersteuningsplan, staat binnen SOVAK in een elektronisch cliëntdossier (ECD). In het ECD worden de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en zaken die direct verband houden met de ondersteuning gerapporteerd.
- 13.2 Gegevens over de medicatie van cliënt staan in het medisch dossier bij de arts en in een apart elektronisch systeem waardoor ze binnen SOVAK altijd beschikbaar zijn. De gegevens staan niet in het elektronisch systeem als de wilsbekwame cliënt een verklaring heeft getekend waarin hij aangeeft zelf verantwoordelijk te zijn voor het beheer van de medicatie.
- 13.3 Het elektronisch cliëntdossier (ECD) is eigendom van SOVAK.
- 13.4 Alleen met toestemming van cliënt(vertegenwoordiger) geeft SOVAK inlichtingen over de cliënt of inzage in of afschrift van het dossier aan anderen dan de cliënt(vertegenwoordiger). Er worden, ook na toestemming, alleen gegevens verstrekt die de persoonlijke levenssfeer van een ander niet schaden.
- 13.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgen dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt(vertegenwoordiger) inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

- 13.6 Aan de (wettelijk)vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen over de cliënt of inzage in de gegevens in het ECD gegeven worden, tenzij SOVAK daarmee niet de zorg van een goed hulpverlener in acht neemt.
- 13.7 De (wettelijk)vertegenwoordiger moet de cliënt zoveel als mogelijk betrekken bij de te maken keuzes. SOVAK kan een (wettelijk) vertegenwoordiger, bij het niet betrekken van de cliënt waar dit wel mogelijk is, hierop aanspreken.
- 13.8 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt(vertegenwoordiger) SOVAK toestemming voor het gebruik van gegevens met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, interne opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering. Daar waar mogelijk zal SOVAK dit geanonimiseerd doen zodat de cliënt niet herkenbaar is.
- 13.9 Functionarissen (van ondersteunende diensten) die inzage hebben in cliëntgegevens hebben een geheimhoudingsplicht.
- 13.10 SOVAK bewaart het dossier twintig jaar vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Bij een minderjarige die uit zorg gaat geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf het moment dat cliënt meerderjarig is geworden.
- 13.11 Als de cliënt(vertegenwoordiger) schriftelijk verzoekt om vernietiging of rectificatie van (een deel van) persoonsgegevens in het zorgdossier, doet SOVAK dit in de regel binnen één maand. Daar waar het verzoek complex is informeert SOVAK de verzoeker binnen één maand en draagt zorg voor opvolging binnen drie maanden na het verzoek. SOVAK kan dit niet doen als het gaat om het medisch dossier of als het gaat om het corrigeren van professionele indrukken en conclusies waar cliënt(vertegenwoordiger) niet mee eens is.
- 13.12 SOVAK geeft de cliënt(vertegenwoordiger) op verzoek inzage en afschrift van de stukken die deel uit maken van het dossier. SOVAK verstrekt geen stukken die de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander kunnen schaden. SOVAK vraagt voor het op verzoek verstrekken van een afschrift een redelijke vergoeding.

- 13.13 SOVAK verleent bij zorg in natura medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor waaronder de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de dan geldende privacywetgeving.
- 13.14 Bij het verwerken van persoonsgegevens van de cliënt houdt SOVAK zich aan de privacyregels van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Indien er gegevens buiten het dossier gebruikt of bewaard worden, dan zal SOVAK hier expliciet apart toestemming voor vragen. (Bijvoorbeeld: foto- en beeldmateriaal ten behoeve van promotiedoeleinden).

Art. 14 Privacy tijdens verzorging/verpleging

- 14.1 SOVAK zorgt dat de verzorging/verpleging wordt uitgevoerd buiten het zicht van anderen dan de cliënt. SOVAK wijkt hier alleen van af als de cliënt(vertegenwoordiger) toestemming geeft dat de verzorging mag worden gezien door anderen, als uitstel van de verzorging/verpleging niet verantwoord is of als het uitvoeren van de verrichtingen buiten het zicht van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 14.2 Onder anderen dan de cliënt worden niet de medewerkers/vrijwilligers van SOVAK bedoeld die meewerken aan de uitvoering van de noodzakelijk verzorging/verpleging. Onder anderen dan de cliënt worden ook niet bedoeld de cliëntvertegenwoordiger van een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door zijn/haar aanwezigheid geen goede zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 5.

Art. 15 Arbeidsomstandigheden zorg cliënt in privéwoning

- 15.1 Als een medewerker van SOVAK ondersteuning biedt in de privéwoning van een cliënt kan SOVAK voorwaarden stellen aan de arbeidsomstandigheden. Deze voorwaarden worden als afspraken vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

Art. 16 Klachten

- 16.1 SOVAK heeft op basis van de geldende Wetgeving twee klachtenregeling vastgesteld (klachtenregeling Wzd en klachtenregeling Wkkgz). De geldende klachtenregelingen zijn beschikbaar via de website en wordt op verzoek van de cliënt(vertegenwoordiger) toegestuurd.
- 16.2 De cliënt(vertegenwoordiger) kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van SOVAK bespreekbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling.

Art. 17 Betalingen, eigen bijdrage

- 17.1 Bij zorg in natura declareert SOVAK rechtstreeks bij het zorgkantoor de gemeente/ de zorgverzekeraar waarmee SOVAK een overeenkomst heeft gesloten.
- 17.2 Bij PGB declareert SOVAK rechtstreeks bij cliënt/budgethouder.
- 17.3 Ondersteuning die buiten het indicatiebesluit valt, declareert SOVAK bij cliënt(vertegenwoordiger). Dit kan alleen als er met betrekking tot die extra ondersteuning een getekende overeenkomst is.
- 17.4 Als cliënt een wettelijke eigen bijdrage moet betalen in het kader van de Wlz krijgt cliënt(vertegenwoordiger) hierover een rekening van het centraal administratie kantoor (CAK). Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft cliënt(vertegenwoordiger) toestemming voor gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is om de eigen bijdrage te berekenen. SOVAK geeft desgewenst informatie aan de cliënt(vertegenwoordiger) over de wettelijke eigen bijdrage.
- 17.5 Op alle ondersteuning voor rekening van de cliënt(vertegenwoordiger) of vanuit een PGB zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Art. 18 (Intellectuele) eigendomsrechten

- 18.1 Cliënt zal in het kader van zijn/haar indicatie dagactiviteiten ontvangen binnen de dagactiviteitencentra van SOVAK of begeleid vanuit SOVAK. Een deel van de cliënten maakt op basis van deze indicatie werken onder toezicht en leiding van SOVAK. Dit artikel betreft alleen de intellectuele eigendom, niet de daadwerkelijke (zakenrechtelijke) eigendom. Onder intellectuele eigendom vallen niet de databankrechten en de domeinnamen.

SOVAK heeft de materiaalkosten betaald voor de werken die de cliënt tijdens de dagactiviteiten maakt. Het gebruikte materiaal waarop het werk is aangebracht en/of in verwerkt, blijft eigendom van SOVAK. De cliënt kan tegen vergoeding van de materiaalkosten het eigen (kunst)werk kopen. Met ondertekening van de ZDO geeft cliënt(vertegenwoordiger) aan SOVAK toestemming om het werk van cliënt tentoon te stellen. Met ondertekening van de ZDO geeft cliënt(vertegenwoordiger) SOVAK toestemming om de niet door cliënt zelf gekochte kunstwerken namens hem te verkopen en de materiaalkosten in mindering te brengen op de eventuele opbrengst voor cliënt.

- 18.2 Op alle adviezen en/of publicaties door SOVAK over de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij SOVAK. Als ten behoeve van de advisering of publicatie stukken zijn aangeleverd door de cliënt(vertegenwoordiger) dan blijven deze stukken eigendom van de cliënt(vertegenwoordiger).
- 18.3 De cliënt(vertegenwoordiger) mag de door SOVAK uitgebrachte adviezen niet aan derden laten inzien, behalve als dit nodig is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook SOVAK of een aan haar verbonden zorgverlener partij is.

Art. 19 Annulering van afgesproken werkzaamheden

- 19.1 De afgesproken ondersteuning kan, tenzij anders overeengekomen, uiterlijk vier werkdagen vóór de start van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt(vertegenwoordiger) worden geannuleerd. SOVAK biedt dan de ondersteuning niet, tenzij daardoor ernstig nadeel voor de cliënt kan optreden.
- 19.2 Als er niet op tijd is geannuleerd brengt SOVAK de volledige kosten in rekening, tenzij anders afgesproken en schriftelijk vastgelegd.

Art. 20 De ondersteuning beëindigen en opzeggen

- 20.1 De cliënt(vertegenwoordiger) kan altijd de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging. Hierbij geldt een opzegtermijn van een maand, tenzij er goede redenen zijn om een andere opzegtermijn te hanteren.
- 20.2 Opzeggen kan alleen schriftelijk.

- 20.3 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:
- a. aan het einde van de afgesproken looptijd;
 - b. bij het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit;
 - c. bij het overlijden van de cliënt;
 - d. als SOVAK constateert dat de cliënt definitief uit de instelling van SOVAK is weggegaan;
 - e. door opzegging vanuit de cliënt(vertegenwoordiger) of SOVAK;
 - f. door ontbinding als SOVAK of cliënt(vertegenwoordiger) haar afspraken niet nakomt;
 - g. als cliënt na een uitspraak van de Rechter ergens anders verplicht wordt opgenomen.
- 20.4 SOVAK kan de overeenkomst opzeggen als er zwaarwegende redenen zijn waardoor voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
- a. de cliënt(vertegenwoordiger) zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt;
 - b. de cliënt(vertegenwoordiger) weigert medewerking te verlenen die nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. de cliënt(vertegenwoordiger) of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen tegenover medewerkers of cliënten van SOVAK waardoor doorgaan van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk is;
 - d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde ondersteuningsbehoefte zich zo ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en SOVAK en de cliënt(vertegenwoordiger) geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;

- e. SOVAK geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor/gemeente en/of zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt(vertegenwoordiger) deze ook niet zelf betaalt;
 - f. de cliënt als gevolg van een rechterlijke uitspraak gedwongen wordt opgenomen binnen SOVAK en de cliënt(vertegenwoordiger) en SOVAK geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging of, indien van toepassing, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - g. SOVAK uitstel van betaling moet vragen of failliet gaat.
- 20.5 In de gevallen onder 20.4 sub a t/m e geldt dat SOVAK de cliënt(vertegenwoordiger) eerst aan zal spreken en hem/haar in de gelegenheid stelt om het standpunt te wijzigen of het gedrag aan te passen. Mocht dit niet gebeuren kan SOVAK tot opzegging overgaan.
- 20.6 SOVAK zal bij opzegging alles doen wat in haar mogelijkheden ligt ter ondersteuning bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
- 20.7 In de gevallen genoemd onder 20.4 kan SOVAK op elke dag van de maand opzeggen en geldt een opzegtermijn van twee maanden, tenzij er dringende redenen zijn die onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. SOVAK zal dit met redenen gelijk in een aangetekende brief meedelen aan de cliënt(vertegenwoordiger).
- 20.8 Als SOVAK deze algemene voorwaarden inhoudelijk wijzigt (zie artikel 23), kan de cliënt(vertegenwoordiger) de overeenkomst opzeggen vanaf de dag waarop de wijziging ingaat.
- 20.9 SOVAK en de cliënt(vertegenwoordiger) zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als er omstandigheden zijn die dit nodig maken. Van deze omstandigheden is in ieder geval sprake als:
- a. de cliënt op grond van een rechterlijke uitspraak gedwongen wordt opgenomen binnen SOVAK;
 - b. SOVAK geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het Zorgkantoor/Gemeente of Zorgverzekeraar of uit het PGB voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;

- c. door een veranderende ondersteuningsbehoefte de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening zodanig verandert dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.

Art. 21 Aansprakelijkheid (verzekering van SOVAK en cliënt)

- 21.1 SOVAK én de cliënt moeten een wettelijk aansprakelijkheid (WA) verzekering hebben.
- 21.2 Cliënt(vertegenwoordiger) stelt SOVAK, bij tekortschieten in het nakomen van de overeenkomst, in de gelegenheid om het tekortschieten binnen een redelijke termijn voor rekening van SOVAK te herstellen.
- 21.3 De aansprakelijkheid van SOVAK is maximaal het bedrag dat door de verzekering wordt uitgekeerd ten behoeve van de schadeveroorzakende gebeurtenis. Als de verzekering niet uitkeert is de aansprakelijkheid van SOVAK maximaal het bedrag dat SOVAK heeft ontvangen op basis van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Als SOVAK anderen heeft ingeschakeld om de ondersteuning te bieden geldt deze regel ook. Deze beperking in de aansprakelijkheid geldt niet als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de kant van SOVAK.
- 21.4 De beperkingen van de aansprakelijkheid van SOVAK zoals hierboven omschreven gelden niet voor zorg waarop de Wet op de geneeskundig behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is. Als de Wgbo van toepassing is geldt de norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid'.

Art. 22 Recht en geschillen

- 22.1 De overeenkomst en de algemene- en bijzondere voorwaarden zijn gebaseerd op het Nederlandse recht.
- 22.2 Geschillen naar aanleiding van de overeenkomst en de algemene en/of bijzondere voorwaarden worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin SOVAK is gevestigd.
- 22.3 SOVAK en cliënt(vertegenwoordiger) kunnen overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil door de bevoegde rechter eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

- 22.4 Geschillen tussen SOVAK en cliënt(vertegenwoordiger) over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal € 25.000,-, kunnen vanaf 1 januari 2017 door de cliënt(vertegenwoordiger) voorgelegd worden aan de Geschilleninstantie waarbij SOVAK is aangesloten in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- 22.5 De Geschilleninstantie neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij SOVAK is ingediend.

Art. 23 Wijzigingen overeenkomst of voorwaarden

- 23.1 Als SOVAK veranderingen aanbrengt in de overeenkomst of in de bijbehorende algemene- of bijzondere voorwaarden gaan deze wijzigingen op zijn vroegst in 30 dagen nadat de cliënt(vertegenwoordiger) op de hoogte is gesteld van de betreffende wijzigingen.
- 23.2 De wijzigingen gelden dan ook voor de al bestaande en getekende overeenkomsten.

Art. 24 Wanneer gaan de algemene voorwaarden in

- 24.1 Deze algemene voorwaarden gaan in op dezelfde datum als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- 24.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Stichting SOVAK.

Volg je ons al?



facebook.com/werkenbijsovak



youtube.com/sovak



linkedin.com/company/sovak



[@sovaknl](https://twitter.com/sovaknl)

SOVAK

Zeggelaan 110,

4844 SK Terheijden

clientservice@sovak.nl

088 - 35 20 123

sovak.nl

SOVAK
zij aan zij