



A l g e m e n e v o o r w a a r d e n

2 0 2 0 - 2 0 2 2

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING ASEENDO

Preambule

Asendo biedt hulp aan ouders, jeugdigen en volwassenen en aan personen / instellingen in het netwerk van de cliënten. Hulp aan cliënten komt doorgaans tot stand via tussenkomst van lokale verwijzers (gemeenten), zoals Centrum voor Jeugd & Gezin, Zorg & Adviesteam en Veilig Thuis.

In verreweg de meeste gevallen worden de werkzaamheden van Asendo rechtstreeks aan haar vergoed krachtens de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (begeleiding) of zorgverzekeringswet, dan wel door een andere betalende instantie.

In deze algemene voorwaarden zijn in aanvulling op de zorgovereenkomst tussen Asendo en de cliënt hun rechten en plichten neergelegd. Deze algemene voorwaarden dragen er ook aan bij om de door Asendo geboden hulp door de desbetreffende instanties vergoed te krijgen. De hulp vraagt immers de inzet van menskracht waarvoor door Asendo kosten gemaakt worden. Als het enigszins mogelijk is, zal Asendo proberen om de cliënt daar geen last van te laten ondervinden. Echter, de regels van de instanties kunnen wel degelijk veel invloed hebben op de te bieden hulp. Daarom moeten cliënten daarvan op de hoogte zijn. Is er geen verwijzer die de kosten (in natura) vergoedt, dan kan Asendo alleen hulp bieden, die rechtstreeks in rekening wordt gebracht bij de cliënt c.q. de opdrachtgever.

Artikel 1 Begripsbepalingen

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

Beschikking	het (wettelijk) vereiste besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang, de aard en voor welke tijdsduur de cliënt in aanmerking komt voor zorg en middels welke gewenste leveringsvorm.
CAK	Centraal Administratiekantoor en belast met het innen van de eigen bijdrage in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).
Cliënt	een natuurlijke persoon die zorg van Asendo ontvangt of zal ontvangen, in het voorkomende geval vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger of door een ander bij de cliënt betrokkene voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger heeft.
Cliëntondersteuning	onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de zorgplanbespreking.
Gemeente	de gemeente en/of de samenwerkende gemeenten (regio's) als uitvoerder van de WMO en Jeugdwet.
Ouder	Ouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezien verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.
PGB	het persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 8.1.1 Jeugdwet, zijnde een budget verstrekt aan een jeugdige of zijn ouders, dat hen in staat stelt de jeugdhulp die tot de individuele voorziening behoort van derden te betrekken.
SVB	Sociale Verzekeringsbank en die het PGB beheert.
Toegang / wijkteam	dit team werkt voor de gemeente waar de cliënt staat ingeschreven en regelt de toegang tot jeugdhulp. Zij geven na een gesprek een besluit af voor hulp indien de cliënt aan de criteria voldoet.
Verwijzing	Conform Jeugdwet verwijzing door huisarts, Jeugdarts, medisch specialist of rechtelijke macht naar specialistische jeugdhulp.
Wettelijk vertegenwoordiger	de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, (zijnde de ouder(s), voogden, curatoren of bewindvoerders) en bij wet gemachtigd is in rechte op te treden (rechtsgeldige verbintenissen aan te gaan) voor een handelingsonbekwame cliënt.
Asendo	de rechtspersoon statutair gevestigd te (5111 EC) Tilburg aan de Eilenbergstraat 252 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17226404, die één of meer instellingen beheert die zorg biedt aan cliënten met een beperking of problemen in de ontwikkeling en/of die

	opvoedproblemen ervaren en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de cliënt zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Jeugdwet (JW) te leveren.
Zorgarrangement	de overeengekomen zorg en vergoedingen (PGB), afgeleid van de beschikking van de cliënt.
Zorg in natura (ZIN)	zorg waarvoor Asendo volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het zorgkantoor of gemeenten rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende zorg.
Zorgkantoor	het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz (Wet Langdurige Zorg).
Zorgovereenkomst	de overeenkomst tussen Asendo en de cliënt waarmee Asendo zich jegens de cliënt verbindt om zorg te verlenen tegen betaling of door zorg in natura te bieden. Onderdeel daarvan is het zorgarrangement en het zorgplan.
Zorgplan	het document waarin bij aanvang van de zorgverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
Zorgplanbespreking	de bespreking van het zorgplan en de uitvoering daarvan.
Zorg(verlening)	(het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.

Artikel 2 Toepasselijkheid

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

Artikel 3 Overeenkomst

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

Artikel 4 Wijziging, beëindiging en opzegging

- 4.1 Wijzigingen in het zorgplan kunnen slechts worden aangebracht met instemming van Asendo en de cliënt en ze schriftelijk zijn vastgelegd. Instemming is niet vereist bij hulp op grond van een maatregel van kindbescherming, maar ook dan streeft Asendo naar overeenstemming met de cliënt.
- 4.1.1 Het in artikel 4.1 genoemde overleg is niet vereist indien, als gevolg van spoedeisende omstandigheden, Asendo in het belang van de cliënt direct maatregelen dient te treffen. Als dat het geval is, zal Asendo zo spoedig mogelijk met hem of haar in overleg treden.
- 4.1.2 De zorgovereenkomst blijft van kracht ingeval van wijziging van de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt. Een nieuwe wettelijke vertegenwoordiger wordt geacht op de hoogte te zijn van de zorg die de cliënt van Asendo ontvangt en bijgevolg van de zorgovereenkomst, en is gehouden aan de bepalingen ervan.
- 4.2 De zorgovereenkomst eindigt in de volgende niet limitatieve gevallen:
- Als de gestelde doelen in het zorgplan bereikt zijn;
 - Als de looptijd ervan verstrijkt;
 - Als de afgegeven beschikking verloopt;
 - als de cliënt overlijdt;
 - door opzegging door de cliënt tenzij het zorg betreft waartoe een maatregel van kindbescherming verplicht;
 - ontbinding;
 - een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen te bieden zorg als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- 4.3 Asendo kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg in redelijkheid niet kan worden verlangd.
- Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
- de cliënt zijn verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet naleeft;
 - de cliënt weigert medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Asendo, die voortzetting van de zorg niet meer mogelijk maken;
 - de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de zorgovereenkomst gaat vallen en Asendo en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - op het moment dat Asendo geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of gemeenten voor de uitvoering van de overeengekomen zorg en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling;
 - in geval van surseance of faillissement van Asendo.
- Alvorens Asendo tot opzegging van de overeenkomst overgaat, zal Asendo in overleg treden met de gemeentelijke toegang, gecertificeerde instelling of een verwijzer over de beëindiging van de zorg tenzij de opzegging in redelijkheid geen uitstel kan dulden. Vervolgens zal Asendo de cliënt van haar voornemen in kennis stellen.
- 4.4 Asendo zal bij opzegging de cliënt zoveel mogelijk behulpzaam zijn bij het vinden van een andere zorgverlener.
- 4.5 In de gevallen genoemd in 4.2. kan opzegging door Asendo 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 kan in ieder geval geschieden in de in 4.2 sub e en g genoemde gevallen.
- 4.6 Indien Asendo deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.
- 4.7 Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Dit kan via email of per brief aan het postadres.
- 4.8 Asendo en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over aanpassing van de zorgovereenkomst als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling;

- b. Asendo geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of gemeenten voor de uitvoering van de overeengekomen zorg;
 - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de zorgovereenkomst gaat vallen.
- 4.8. De cliënt heeft het recht de zorgovereenkomst te allen tijde schriftelijk te beëindigen tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van 2 kalendermaanden.

Artikel 5 Beschikking (voorheen indicatie)

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

Artikel 6 Zorgverlening

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

Artikel 7 Ruimtelijke privacy

- 7.1 Asendo draagt ervoor zorg 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 en/of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 7.2 Onder anderen dan de 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 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 wilsloze cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 7.1.

Artikel 8 Informatie

- 8.1 Asendo geeft aan de cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Asendo geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van de cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg die de cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen of ontwikkelingsproblemen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.3 Asendo geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Asendo de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat Asendo overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere terzake deskundige hulpverlener.

- 8.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Asendo dit, behalve indien 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 zorgovereenkomst verstrekt Asendo daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 12, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Asendo.

Artikel 9 Zorgplanbespreking, Zorgplan en toestemming

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement en de zorgplanbespreking worden neergelegd in een zorgplan. De inhoud van het zorgplan wordt vóórafgaand aan de start, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening vastgesteld.
- 9.2 Voorafgaand aan de zorgplanbespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger aan Asendo een persoonlijk plan overhandigen. Asendo stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Asendo dit persoonlijk plan bij het opstellen van het zorgplan.
- 9.3 Indien de cliënt niet aan een zorgplanbespreking wenst deel te nemen, 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, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand, rekening houdend met de inbreng van de minderjarige jeugdigen als bepaald in de Jeugdwet of vergelijkbare wet- en regelgeving. Het zorgplan vormt, ook als dit overeenkomstig het vorige lid tot stand is gekomen, een geheel met de zorgovereenkomst. Handelingen die deel uitmaken van het zorgplan;
- de hulpvraag van de cliënt;
 - de begeleidings- en behandeldoelen;
 - de wijze waarop Asendo de gestelde doelen wil bereiken;
 - welke disciplines en middelen worden ingezet om deze doelstellingen te kunnen bereiken;
 - welke inspanningen de cliënt zal doen om de gestelde doelen te realiseren;
 - de omvang van de hulp, tijdstip en frequentie;
 - de wijze en frequentie van evaluatie;
 - welke inzet en inspanning van andere hulpverleners/instellingen betrokken bij de cliënt wordt geleverd

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

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

- 9.5 Voor handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - toestemming van cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 9.6 Het zorgplan wordt periodiek, met als uitgangspunt per kwartaal doch minstens een keer per jaar, geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.
- 9.7 Indien Asendo het voor de goede uitvoering van de zorgovereenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de zorgovereenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt Asendo hier voorafgaand over met de cliënt.
- 9.8 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.
- 9.9 Een afschrift van het zorgplan wordt door Asendo terstond aan de cliënt of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.
- 9.9.1 Bij de uitvoering van het zorgplan draagt Asendo;
- zorg voor een veilige verblijfssituatie voor o.a. haar cliënt, familie, bezoekers als ook haar medewerkers, zodat men zich daar veilig voelt.

- om de veiligheid voor betrokkenen te kunnen waarborgen, zal Asendo in voorkomende gevallen veiligheidsrisico's melden aan de gemeentelijke toegang of de gecertificeerde instelling en/of aangifte bij de politie doen, en kan Asendo de zorgovereenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen.
- in geval de hulpverlening bij cliënt thuis plaats vindt, stelt de cliënt de medewerker(s) van Asendo in de gelegenheid om volgens de door Asendo vastgestelde richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting, hun taken te kunnen uitvoeren.
- de cliënt dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien de medewerker(s) van Asendo hiermee op welke wijze dan ook wordt/worden geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van de zorg door Asendo. Tevens kan aangifte bij de politie worden gedaan.
- indien de cliënt deel neemt aan een 24 uren activiteit, wordt verwacht dat hij/zij zich houdt aan de taken en verplichtingen die samenhangen met een meerpersoonshuishouden. De huisregels kunnen verschillen per locatie en hebben een verplichtend karakter voor de betreffende locatie. De cliënt wordt geacht die te kennen.
- niet-nakoming van de verplichtingen, zoals genoemd, levert een gewichtige reden op, waardoor de hulp met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd.

Artikel 10 Verplichtingen van de cliënt

- 10.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst.
- 10.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Asendo redelijkerwijs nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg tijdig, doch minstens voor aanvang van de te verlenen zorg, ter beschikking te stellen.
- 10.3 Cliënt is verplicht Asendo meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor het verlenen van de zorg van belang kunnen zijn.
- 10.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 10.5 Als de jeugdige voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg wenst te ontvangen, meldt de ouder/ gezagdrager dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Asendo. Doet hij dit niet, dan kan Asendo kosten in rekening brengen aan de ouder/ gezagdrager, tenzij de ouder/ gezagdrager/ jeugdige kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg. (bij PGB: Deze kosten kunt u dan niet indienen bij de SVB).

Artikel 11 Dossievorming, geheimhouding en privacy

- 11.1 Asendo richt een dossier in met betrekking tot de zorgverlening aan de cliënt. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorgverlening. Daartoe beheert en registreert Asendo informatie over de hulp in haar eigen elektronisch cliëntdossier en is tevens aangesloten bij het registratiesysteem Multisignaal. Asendo draagt zorg voor zorgvuldige registratie en beheer van gegevens.
- 11.2 Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.3 Het dossier is eigendom van Asendo.
- 11.4 Asendo draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de 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 de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige (tot 12 jaar) kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 11.7 Door de ondertekening van de zorgovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Asendo met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

- 11.8 De cliënt zal, voor zover nodig ter uitvoering van de zorgovereenkomst, Asendo in kennis stellen van de betrokkenheid van (een) andere instelling(-en), bijvoorbeeld ten aanzien van (eerdere) hulp of onderwijs.
- 11.9 Van beeldmateriaal en social media wordt terughoudend gebruik gemaakt maar altijd volgens het toepasselijke protocol toegepast. De privacywetgeving is hierin leidend.
- 11.10 Asendo bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorgovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Asendo zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Asendo de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de cliënt heeft ontvangen, geeft zij deze aan de cliënt terug.
- 11.11 Asendo 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.
- 11.12 Asendo 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. Asendo mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 11.13 Bij ZIN verleent Asendo medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor/gemeenten waaronder de controles door het zorgkantoor/gemeenten, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met privacywetgeving.
- 11.14 Asendo wisselt gegevens uit met andere instellingen indien dit noodzakelijk wordt geacht met betrekking tot de financiering, uitvoering en continuïteit van de geleverde zorg of te leveren zorg. Dit betreft zowel cliënt specifieke informatie als geaggregeerde informatie.
- 11.15 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de AVG.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 Asendo heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Asendo en wordt op verzoek van de cliënt aan hem/haar toegestuurd.
- 12.2 De cliënt kan klachten over de zorgverlening door Asendo mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Asendo.
- 12.3 Als een cliënt een formulier dat Asendo hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen. Indien zo'n klacht via de in het tweede lid bedoelde klachtenprocedure niet wordt opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de externe Klachtencommissie via Klachtencommissie@Asendo.nl of de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).
- 12.4 Uitspraken van de NZa strekken Asendo en de cliënt tot bindend advies.
- 12.5 Cliënten kunnen op individueel niveau een beroep doen op de "cliëntvertrouwenspersoon". Informatie daarover is bij de administratie van Asendo op te vragen en is op haar website gepubliceerd.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Cliënt is gehouden Asendo in de gelegenheid te stellen een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de zorgovereenkomst binnen een redelijke termijn voor eigen rekening te herstellen.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Asendo is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Asendo 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 zorgovereenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de zorgovereenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 13.3 In geval van schade bij de cliënt (materieel of immaterieel), waarvoor Asendo aansprakelijk is, wordt die door Asendo vergoed. De vergoedingsplicht van Asendo strekt nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheidspolis van

Asendo per gebeurtenis dekking biedt. Melding en afhandeling van schadegevallen vinden plaats volgens een vastgestelde procedure van Asendo. In geval van een claim, draagt de cliënt het bewijs daarvan.

- 13.4 Het bepaalde in artikel 13.2 en artikel 13.3 is van toepassing op de door Asendo ingeschakelde derden.
- 13.5 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.2 en artikel 13.3 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Asendo.
- 13.6 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te hebben gesloten.

Artikel 14 Incidenten (niet zijnde Wkkgz art. 9)

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

Artikel 15 Betalingen, eigen bijdrage

- 15.1 Bij zorgverlening op basis van ZIN declareert Asendo de kosten van de overeengekomen zorg bij het zorgkantoor/gemeente waarmee Asendo op grond van de Wlz/Jeugdwet/WMO een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2 Indien cliënt aanvullende zorg wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten de beschikking valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg levert Asendo uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 15.3 Bij zorgverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Asendo de overeengekomen zorg bij de cliënt.
- 15.4 De cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn. Asendo informeert de zorgaanvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Cliënt verleent door ondertekening van de zorgovereenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage. Uw gemeente informeert u daarover. Deze eigen bijdrage wordt door het CAK bij de cliënt geïncasseerd.
- 15.5 Op alle zorgverlening die voor rekening van de cliënt komt, zijn de bijzondere betalingsvoorwaarden van toepassing die als bijlage aan deze algemene voorwaarden is gehecht en daar een onderdeel van vormt.

Artikel 16 Arbeidsomstandigheden

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

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

Artikel 17 (Intellectuele) eigendomsrechten

- 17.1 Met betrekking tot de door of namens Asendo uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de zorgverlening, berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Asendo. De mede met advisering omtrent de zorgverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Asendo zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 17.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Asendo uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Asendo, 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 Asendo of een aan haar verbonden zorgverlener partij is.

- 17.3 Indien de cliënt binnen de instelling van Asendo en/of met gebruikmaking van de middelen van Asendo een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Asendo. Door middel van ondertekening van de zorgovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Asendo. Indien 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 18 Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

- 18.1 Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Asendo de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. Asendo komt de verplichtingen die voor haar uit de zorgovereenkomst voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 18.2 Als een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder is dan komt Asendo de verplichtingen die voor haar uit de zorgovereenkomst voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
- 18.3 Is een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Asendo feitelijk bekwaam om zijn/haar wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de zorgovereenkomst, komt Asendo haar verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van zorgovereenkomst na tegenover de cliënt.
- 18.4 Een uitzondering op de in lid 1 benodigde toestemming betreft de situatie dat de cliënt geen, of niet snel genoeg toestemming kan geven voor de behandeling en het uitblijven van toestemming zou leiden tot levensgevaar of zeer ernstige schade voor de cliënt. In dat geval kan bij uitzondering met de behandeling worden begonnen zonder toestemming van de cliënt. Achteraf moeten de cliënt en/of de wettelijk vertegenwoordiger uiterlijk binnen 2 weken schriftelijk worden ingelicht over de noodzaak en de toegepaste behandeling. (zie ook 19:3)

Artikel 19 Vertegenwoordiging

- 19.1 Indien Asendo, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, haar 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.
- 19.2 Asendo komt haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 19.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Asendo zoals genoemd in artikel 7.
- 19.3 Als de 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 de cliënt te voorkomen.
- 19.4 Asendo kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 19.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting nodig is ten einde ernstig nadeel voor de 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 Asendo is gevestigd.
- 20.3 In afwijking van het gestelde in artikel 20.2 kunnen Asendo en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van

een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator of bij de geschillencommissie zorg (zie Wkkgz art. 18).

Artikel 21 Annulering

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

Artikel 22 Wijzigingen

- 22.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Asendo 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 op het moment van de wijziging bestaande zorgovereenkomsten.

Artikel 23 Slot

- 23.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 november 2019 en vervangen alle voorgaande versies.
- 23.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: ‘Algemene Voorwaarden Asendo’.
- 23.3 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

Bijlage bij ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING ASEENDO

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

Artikel 1 Tarieven en kostprijzen

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

Artikel 2 Factuur en betaling

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

Artikel 3 Einde overeenkomst

- 3.1 In aanvulling op artikel 4 van de Algemene voorwaarden geldt voor de cliënt (PGB/ZIN) dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
 - a. intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor, de zorgovereenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
 - b. wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor of gemeente. De zorgovereenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als cliënt kan aantonen dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft, kan de zorgovereenkomst worden voortgezet;
 - c. bij herindicatie voor zorg die niet door Asendo geboden wordt.
- 3.2 Cliënt dient Asendo onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie. Cliënt dient facturen van Asendo voor geleverde zorg onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB.
- 3.3 Indien de cliënt zijn verplichting bedoeld in het vorige lid niet nakomt en Asendo voor binnen het zorgarrangement geleverde zorg niet betaald krijgt uit het PGB, heeft Asendo recht op betaling door de cliënt.
- 3.4 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 1.3. van de bijzondere voorwaarden de zorgovereenkomst tegen het einde van een kalendermaand opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

Artikel 4 Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt waaraan geen zorg in het kader van de Wlz/Jeugdwet/ZVW/WMO is/wordt verleend.

- 4.1 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 1.3. van de bijzondere voorwaarden de zorgovereenkomst tegen het einde van een kalendermaand opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

Artikel 5 Kredietwaardigheid

Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Asendo zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 6 Incasso

- 6.1 Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- 6.2 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens de Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten en het daarbij horende Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 6.3 Asendo kan een automatische incasso verlangen.
- 6.4 Asendo is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, aan cliënt in rekening te brengen.