

Inhoud

ALGEMEEN:.....	2
ARTIKEL 1 – Definities:.....	2
ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid:	2
ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden:.....	2
ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden:	2
ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie:.....	2
ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger:	3
VOORTRAJECT.....	3
ARTIKEL 7 - Keuze-informatie:	3
ARTIKEL 8 - De intake:.....	3
TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST:	4
ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst:.....	4
VERPLICHTINGEN VAN DE ZORGVRAGER:	4
ARTIKEL 10 - Verplichtingen van de zorgvrager:.....	4
PRIVACY:	4
ARTIKEL 11 – Algemeen:.....	4
ARTIKEL 12 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer:	4
ARTIKEL 13 - Bewaren van gegevens:.....	5
ARTIKEL 14 - Gegevensverstrekking en inzage aan derden:	5
ARTIKEL 15 - wetenschappelijk onderzoek en onderwijs:	5
KWALITEIT EN VEILIGHEID:	5
ARTIKEL 16 – Zorg:.....	5
ARTIKEL 17 – Veiligheid:	6
ARTIKEL 18 - Afstemming zorgverlener behandelaren:.....	6
ARTIKEL 19 – Incidenten:	6
BETALING.....	6
ARTIKEL 20 – Betaling:.....	6
VERVOLGINDICATIE/-BESCHIKKING:.....	6
ARTIKEL 21 - Procedure aanvragen vervolgindicatie:	6
ARTIKEL 22 - Tussentijdse vervolgindicatie:	7
BEËINDIGING OVEREENKOMST:	7
ARTIKEL 23 - Beëindiging overeenkomst:	7
ARTIKEL 24 - Opzegging algemeen:	7
ARTIKEL 25 - Opzegging door de zorgaanbieder:	7
ARTIKEL 26 - Informatie bij beëindiging:	8
KLACHTEN EN GESCHILLEN:.....	8
ARTIKEL 27 – Klachtenregeling:	8
ARTIKEL 28 - Toepasselijk recht.	8

ALGEMEEN:

ARTIKEL 1 – Definities:

Zorgvrager: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de zorgvrager (mentor) of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de zorgvrager persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden, dan wel wanneer de zorgvrager niet in staat is voldoende voor zichzelf te zorgen de vertegenwoordiger in lijn met de WGBO (wet geneeskundige behandelovereenkomst).

Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van particuliere bijdrage, de Wet Langdurige Zorg (WLZ) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Zorgverlener hij of zij die namens en in opdracht van zorgaanbieder activiteiten uitvoert in het kader van de noodzakelijke zorg voor de zorgvragers.

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WMO of WLZ.

Felice van Haren, Praktijk voor Psychosociale Hulpverlening: De zorgaanbieder die aan zorgvragers begeleidingen/of behandeling biedt.

Incident: een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de begeleider of de zorgvrager heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden. Meldingsformulier is op de website te vinden.

WLZ Wet langdurige zorg die uitgevoerd wordt door het zorgkantoor namens de landelijke overheid.

WMO Wet Maatschappelijke Ondersteuning die uitgevoerd wordt door de gemeenten in de regio Drechtsteden specifiek door de Sociale Dienst Drechtsteden.

ZVW Zorgverzekeringswet uitgevoerd vanuit de zorgverzekeringen

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid:

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de zorgvrager en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst).
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden:

1. De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de zorgvrager voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de zorgvrager licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden:

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen met de zorgvrager en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen in het zorgplan.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie:

1. De zorgaanbieder is verplicht om te controleren dat de zorgvrager, of diens vertegenwoordiger, de geboden informatie begrijpt.
2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft, controleert hij of de zorgvrager deze informatie kan ontvangen.

3. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de zorgvrager.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de zorgvrager of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger:

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de zorgvrager uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de zorgvrager wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de zorgvrager. De zorgvrager kan te allen tijde zich laten vertegenwoordigen of een derde meenemen naar gesprekken.

VOORTRAJECT:

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie:

- 1) De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de potentiële zorgvrager mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
- 2) De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 8 - De intake:

- 1) Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de zorgvrager schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a) de te bieden zorg met de daarbij behorende financiering;
 - b) de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - c) waar de zorgvrager aan moet voldoen om de zorgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - d) de mogelijkheid om wensen van de zorgvrager te honoreren;
 - e) de regels van het huis;
 - f) het beleid ten aanzien van middelen- en alcohol gebruik;
 - g) Het beleid ten aanzien van agressie;
 - h) het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
 - i) de klachtenregeling; (te vinden op de website);
 - j) deze algemene voorwaarden; (te vinden op de website);
 - k) het privacy beleid; (te vinden op de website onder documenten).
- 2) Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de zorgvrager de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
- 3) Zorgvrager zal zorgverlener de minimaal noodzakelijke informatie verstrekken zoals gevraagd in het aanmeldformulier:
 - a) Naam, (GBA) adres en woonplaats;
 - b) Burger Service nummer (indien noodzakelijk);
 - c) Zorgverzekeringsgegevens (indien noodzakelijk);
 - d) Contact gegevens van behandelaren, huisarts en apotheek (indien noodzakelijk);
 - e) Contact gegevens van mentor, bewindvoerder, curator (indien noodzakelijk en van toepassing);
 - f) Inzicht in financiële situatie waar het gaat op problematische schulden;
 - g) Contact gegevens contactpersonen.
- 4) Zorgvrager zal indien nodig zorgverlener machtigen informatie op te vragen bij behandelaren om zo te komen tot een effectief zorgplan.

- 5) De zorgvrager geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
- 6) Indien van toepassing: als de zorgvrager ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd en geeft hij zorgaanbieder toestemming navraag te doen naar de haalbaarheid van de indicatie.
- 7) De zorgvrager informeert de zorgaanbieder meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.
- 8) De zorgvrager is gerechtigd zich te laten vertegenwoordigen door een derde.
- 9) Zorgverlener kan de zorgvrager adviseren en ondersteunen bij het aanvragen van de voorzieningen in het kader van de WMO, WLZ en ZVW.
- 10) Indien zorgvrager tijdens of na het intakeproces afzegt, is Felice van Haren, Praktijk voor Psychosociale Hulpverlening gerechtigd de kosten voor de geleverde uren in rekening te brengen bij de zorgvrager.

TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST:

ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst:

- 1) De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de zorgvrager waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven in de behandelovereenkomst. Bij WMO en WLZ de SVB zorgovereenkomst.
- 2) De overeenkomst komt tot stand wanneer de zorgvrager het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de zorgvrager de overeenkomst.

VERPLICHTINGEN VAN DE ZORGVRAGER:

ARTIKEL 10 - Verplichtingen van de zorgvrager:

- 1) Elke zorgvrager legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- 2) Zorgvrager is verplicht mee te werken aan de registratie van de activiteiten middels de daarvoor bestemde formulier, zoals de behandelovereenkomst of de zorgovereenkomst.
- 3) Afspraken dienen uiterlijk 24 uur van te voren te worden afgezegd. Indien dit niet gebeurt is Felice van Haren, Praktijk voor psychosociale hulpverlening gerechtigd de kosten van de afspraak in rekening te brengen bij de zorgvrager. Zorgvrager dient er rekening mee te houden dat deze kosten mogelijk niet vergoed kunnen worden uit de WMO. WLZ of ZVW.

PRIVACY:

ARTIKEL 11 – Algemeen:

Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Zorgaanbieder heeft hiervoor een privacyreglement op de website gezet.

ARTIKEL 12 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer:

- 1) De zorgaanbieder moet schriftelijke toestemming krijgen van de zorgvrager:
 - a) Als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de zorgvrager als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de zorgvrager.
 - b) als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
- 2) Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a) Degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b) De wettelijke of gevolmachtigde vertegenwoordiger van de zorgvrager.

3) Indien de zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de zorgvrager.

ARTIKEL 13 - Bewaren van gegevens:

1) Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de zorgvrager vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de zorgvrager.

2) Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de zorgvrager een kopie als hij dat wenst. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn (15 jaar bij WMO en WLZ en 20 jaar bij ZVW/WGBO) en de rechten van zorgvragers ten aanzien van correctie.

ARTIKEL 14 - Gegevensverstrekking en inzage aan derden:

1) De zorgaanbieder kan (inzage in) gegevens over de cliënt verstrekken aan de wettelijke of de door de zorgvrager gemachtigde vertegenwoordiger

2) De zorgaanbieder kan ook (inzage in) gegevens over de cliënt verstrekken aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en degenen die optreden als vervanger van een hulpverlener van de zorgaanbieder, voor zover dat noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden.

3) De zorgaanbieder kan verder (inzage in) gegevens over de cliënt verstrekken in gevallen waarin de wet daarin voorziet of daartoe verplicht, bijvoorbeeld als een controle plaatsvindt door een externe instantie. De zorgaanbieder zal er waar nodig steeds op toezien dat de van toepassing zijnde privacyregels in acht worden genomen.

4) Voor het overige verstrekt de zorgaanbieder zonder de schriftelijke toestemming van de zorgvrager geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden.

5) Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de zorgvrager daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

6) De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de zorgvrager hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 15 - wetenschappelijk onderzoek en onderwijs:

1) Telkens als de zorgaanbieder de zorgvrager wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor schriftelijke toestemming hebben van de zorgvrager.

2) De zorgaanbieder informeert de zorgvrager over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

KWALITEIT EN VEILIGHEID:

ARTIKEL 16 – Zorg:

1) De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de zorgvrager:

a) Hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn, dan wel bezig zijn de vereiste bevoegdheid te behalen (personeel in opleiding),

b) Handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de zorgvrager uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de zorgvrager in het zorgplan.

2) De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

3) De zorgaanbieder past geen vrijheid beperkende maatregelen toe.

ARTIKEL 17 – Veiligheid:

- 1) De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
- 2) De zorgaanbieder zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen, conform de wettelijke richtlijnen, ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.

ARTIKEL 18 - Afstemming zorgverlener behandelaren:

- 1) Zorgvrager zal de zorgaanbieder toestemming geven om overleg te hebben met derde(n) (behandelaren) indien:
 - a) Elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de zorgvrager;
 - b) De zorgvrager tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de zorgvrager;
 - c) Met elkaar periodiek overleggen over de zorgvrager;
 - d) Bij overdracht van de zorgvrager aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de zorgvrager daarover informeren.
- verzoek van zorgaanbieder bevestigen.

ARTIKEL 19 – Incidenten:

- 1) Zo spoedig mogelijk na een incident informeert zorgverlener de betreffende zorgvrager over:
 - a) De aard en de oorzaak van het incident;
 - b) Of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
- 2) Er wordt melding gemaakt middels het meldingsformulier, zie website.

BETALING:**ARTIKEL 20 – Betaling:**

- 1) De zorgvrager is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ of de WMO rechtstreeks door het zorgkantoor (eventueel via de SVB) of de gemeente wordt betaald.
- 2) Bij een WMO/WLZ indicatie zijn de overeen te komen bedragen conform de richtlijnen van de gestelde indicatie.
- 3) Indien de indicatie via WMO/WLZ is afgegeven: zal de factuur door zorgverlener en zorgvrager ondertekend worden en door zorgaanbieder naar de juiste instantie worden gestuurd.
- 4) Zorgvrager blijft eindverantwoordelijk voor de betaling van de rekening.
- 5) De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de zorgvrager de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 6) Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.
- 7) De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

VERVOLGINDICATIE/-BESCHIKKING:**ARTIKEL 21 - Procedure aanvragen vervolgindicatie:**

- 1) Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de zorgaanbieder een gesprek met de zorgvrager met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie.
- 2) Tijdens dit gesprek:
 - a) Legt de zorgaanbieder de zorgvrager de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de zorgaanbieder te laten doen.
 - b) Geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de zorgvrager.
- 3) De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie

daarvan aan de zorgvrager.

4) Als de zorgvrager zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert de zorgaanbieder de zorgvrager uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de zorgvrager de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is de zorgaanbieder niet verplicht tot herinnering van de zorgvrager aan de termijnen. In dat geval moet de zorgvrager uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De zorgvrager verstrekt de zorgaanbieder een kopie van de aanvraag.

5) Als de zorgvrager de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de zorgvrager. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

6) Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de zorgvrager ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. De zorgaanbieder verstrekt een kopie van de aanvraag aan de zorgvrager.

7) Als de zorgaanbieder de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de zorgvrager daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van de zorgaanbieder.

ARTIKEL 22 - Tussentijdse vervolgindicatie:

1) Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de zorgvrager met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgindicatie.

2) De zorgaanbieder stelt de zorgvrager uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

BEËINDIGING OVEREENKOMST:

ARTIKEL 23 - Beëindiging overeenkomst:

1) De overeenkomst eindigt, met inachtneming van het bepaalde in de navolgende artikelen:

- a) Door overlijden van de zorgvrager;
- b) Wanneer de indicatie van de zorgvrager eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
- c) Bij wederzijds goedvinden;
- d) Na eenzijdige schriftelijke opzegging door de zorgvrager of de zorgaanbieder;
- e) Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- f) Ingeval van ontbinding door de rechter.
- g) Door een faillissement van de zorgaanbieder

ARTIKEL 24 - Opzegging algemeen:

1) De zorgvrager kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen;

ARTIKEL 25 - Opzegging door de zorgaanbieder:

1) De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen:

a) Als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

i) De zorgaanbieder spant zich in om voor de zorgvrager een passend alternatief te vinden.

b) Als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

- i) De zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - ii) De zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de zorgvrager duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
 - c) Indien de zorgvrager zich niet houdt aan de verplichtingen rondom middelen en alcohol gebruik en agressie;
 - d) In andere gevallen waarin opzegging om gewichtige redenen is gerechtvaardigd.
- 2) Bij langdurige ziekenhuisopname waardoor de indicatie niet langer geldig is, heeft de zorgaanbieder de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen.
 - 3) Bij gebruik van zowel alcohol als drugs, maar ook bij agressie kan de zorgaanbieder de zorgvrager per direct de toegang tot het pand ontzeggen en de behandelovereenkomst opzeggen.

ARTIKEL 26 - Informatie bij beëindiging:

- 1) Bij beëindiging van de overeenkomst, niet door overlijden, vindt een gesprek plaats tussen de zorgvrager, en de zorgaanbieder, waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen.

Dit gesprek omvat in ieder geval:

- a) Aan welke instantie/zorgverlener door de zorgaanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
 - b) Informatie over afspraken die de zorgaanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.
 - c) Evaluatie van de geleverde diensten,
- 2) Voor zover nodig en wenselijk worden de instructies schriftelijk meegegeven.

KLACHTEN EN GESCHILLEN:

ARTIKEL 27 – Klachtenregeling:

- 1) De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en handelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure af. Deze is op de website terug te vinden.
- 2) Voor klachten en zorggeschillen is Felice van Haren, Praktijk voor psychosociale hulpverlening aangesloten bij Vvaa en de BPSW, nadere informatie zie website.

ARTIKEL 28 - Toepasselijk recht.

- 1) Het Nederlandse recht is van toepassing op deze overeenkomst. Geschillen als gevolg van deze algemene voorwaarden, waar beide partijen niet uit kunnen komen, kunnen voorgelegd worden aan de Nederlandse rechter.
- 2) Alvorens naar de rechter te gaan, dient de zorgvrager het geschil voor te leggen aan de zorgaanbieder in een poging tot een minnelijke oplossing te komen.

Gorinchem, december 2020

Felice van Haren, Praktijk voor Psychosociale Hulpverlening,