



**Algemene Voorwaarden voor Brein Balansz Dagbesteding, coaching & begeleiding  
Met ingang van 15 juli 2020.**

*1. Algemeen*

.....

*2. Informatie*

.....

*3. Totstandkoming overeenkomst*

.....

*4. Zorgplan*

.....

*5. Privacy*

.....

*6. Kwaliteit en veiligheid*

.....

*7. Zorgverlening op afstand*

.....

*8. Verplichtingen van de cliënt*

.....

*9. Betaling*

.....

*10. Vervolgindicatie*

.....

*11. Beëindiging van de overeenkomst*

.....

*12. Klachten en geschillen*

*Onafhankelijke klachtencommissie*

.....

*Geschilleninstantie Zorggeschil*

.....

*13. Overige*

.....

### **ARTIKEL 1 - Definities**

*Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.*

*Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger*

*is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.*

*Brein Balansz/Dagbesteding/ Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de wet langdurige zorg(Wlz), Jeugdwet, Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.*

*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/ Wlz/ Jeugdwet*

*Natuurgeneeskundige handelingen/ trainingen/ gesprekken: alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan , daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen.*

*Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.*

### **ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid**

*1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Brein Balansz gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot zorg.*

*2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.*

### **ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden**

*1. Brein Balansz overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.*

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

### **ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden**

*Brein Balansz kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.*

#### **ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie**

- 1. Steeds als Brein Balansz de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.*
- 2. Als Brein Balansz de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.*
- 3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Brein Balansz de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.*
- 4. Brein Balansz zorgt ervoor dat de cliënt 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 cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt*

#### **ARTIKEL 7 - Start zorg**

- 1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt breinBalansz de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:*
  - a. de vormen van zorg die BreinBalansz kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;*
  - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen daarvan;*
  - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;*
  - d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;*

- e. de procedure rond het opstellen van een Zorgplan;*
  - f. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;*
  - g. de mate waarin Brein Balansz gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;*
  - h. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;*
  - i. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van BreinBalansz in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;*
  - j. de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;*
  - k. de cliëntvertrouwenspersoon;*
  - l. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;*
  - m. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;*
  - n. de klachtenregeling;*
  - o. deze algemene voorwaarden;*
  - p. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening/ coaching op afstand;*
  - q. het privacy beleid;*
  - t.*
- 2. Tijdens het startgesprek gaat Brein Balansz na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.*
  - 3. Als de cliënt 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.*
  - 4. De cliënt informeert Brein Balansz meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.*

### **ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst**

- 1. Brein Balansz doet op basis van het startgesprek een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.*
- 2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Brein Balansz aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen BreinBalansz en de cliënt de overeenkomst.*
- 3. De overeenkomst bevat in ieder geval:*
  - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;*

- 2e. een bepaling dat het op te stellen Zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
- 3e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
- 4e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
- 5e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contract van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
- 6e. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

#### **ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het Zorgplan**

1. Brein Balansz stelt in samenspraak met de cliënt een Zorgplan op. Brein Balansz biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het Zorgplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt Brein Balansz het opgestelde Zorgplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het Zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Brein Balansz en de cliënt ondertekenen het Zorgplan. Het ondertekende Zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

#### **ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het Zorgplan**

1. Het Zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het Zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van zijn/haar aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van dagbesteding, begeleiding en coaching.
3. In het Zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - welke disciplines de verschillende onderdelen van het Zorgplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
  - wie binnen de organisatie van de zorgaanbieder het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
  - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - de momenten van evaluatie van het Zorgplan.

### **ARTIKEL 12 - Naleving van het Zorgplan**

- 1. Brein Balansz voert de zorg uit volgens de afspraken in het Zorgplan.*
- 2. Als Brein Balansz afgesproken zorg niet conform het Zorgplan kan verlenen, stelt Brein Balansz de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het Zorgplan kan ontvangen, stelt de cliënt Brein Balansz daarvan meteen in kennis.*
- 3. Het Zorgplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het Zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.*
- 4. Indien tussentijds afwijking van het Zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het Zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.*
- 5. Brein Balansz instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn Zorgplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.*
- 6. Als Brein Balansz afgesproken zorg niet verleent, biedt BreinBalansz de cliënt - zonder dat de cliënt hem een gebreke hoeft te stellen - een redelijke genoegdoening aan.*
- 7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 24 uur van te voren aan Brein Balansz. Doet hij dit niet, dan kan Brein Balansz kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt 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 geïndiceerde zorg.*

### **ARTIKEL 13 - Algemeen**

- 1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.*
- 2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is*

bepaald.

#### **ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. Brein Balansz moet toestemming krijgen van de cliënt:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
  - 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 vertegenwoordiger.
3. Indien Brein Balansz bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

#### **ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens**

1. Als Brein Balansz zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel BreinBalansz als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart BreinBalansz de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

#### **ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden**

1. Brein Balansz verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn/ haar taken.



3. Na overlijden geeft BreinBalansz desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. Brein Balansz instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

### **ARTIKEL 18 - Zorg**

1. Brein Balansz levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zijn vastgesteld.
2. Brein Balansz zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van Brein Balansz zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Brein Balansz motiveren en aan de cliënt uitleggen. Brein Balansz maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het Zorgplan.
3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

### **ARTIKEL 19 - Veiligheid**

BreinBalansz maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

### **ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)**

A. Binnen de organisatie van BreinBalansz

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Brein Balansz of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt Brein Balansz dat alle betrokken zorgverleners:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
  - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
  - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.



2. Brein Balansz zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
  - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
  - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.
- B. Binnen en buiten de organisatie van de zorgaanbieder
3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Brein Balansz of in opdracht van Brein Balansz werkt, zorgt Brein Balansz ervoor dat:
  - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
  - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

#### **ARTIKEL 21 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Brein Balansz de betreffende cliënt over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Brein Balansz de voor de aanpak daarvan mogelijke begeleiding met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen begeleiding en het vervolg. Brein Balansz wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.
3. Brein Balansz verleent adequate begeleiding teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

#### **ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen**

Brein Balansz zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

#### **ARTIKEL 23 - Zorgverlening op afstand**

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Brein Balansz verleent, faciliteert en ondersteunt Brein Balansz, na toestemming van de cliënt begeleiding op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het Zorgplan.

2. Brein Balansz spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het Zorgplan.
3. Brein Balansz informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde begeleiding op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Brein Balansz zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van begeleiding op afstand.

#### **ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de cliënt**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Brein Balansz met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij het startgesprek geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft Brein Balansz, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Brein Balansz en vrijwilligers.
5. Indien van toepassing werkt de cliënt mee aan instructies en maatregelen van BreinBalansz gericht op de (brand)veiligheid.
6. De cliënt houdt zich, indien van toepassing, aan de huisregels.
7. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Brein Balansz in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

8. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Brein Balansz de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het Zorgplan of in het kader van veiligheid.
9. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij/zij Brein Balansz daarover.
10. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

#### **ARTIKEL 25 - Betaling**

1. De cliënt is Brein Balansz de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Wmo, Jeugdwet, de Wlz of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van dagbesteding, coaching & begeleiding, stuurt Brein Balansz een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Brein Balansz brengt geen kosten in rekening als de cliënt geen gebruik van de dagbesteding, coaching & begeleiding heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld. (Er wordt geen factuur gestuurd, wanneer afgesproken is met cliënt en SVB, dat er een vast afgesproken bedrag per maand betaald wordt aan Brein Balansz, via de SVB, wanneer vooraf vastgestelde aantal uren per maand dagbesteding, coaching & begeleiding plaatsvindt.)
3. Brein Balansz stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Brein Balansz gerechtigd rente en buitengerechtelijke incasso kosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

#### **ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgindicatie (hierin wordt onderscheid gemaakt tussen WLZ (bepaalde en onbepaalde tijd, WMO en jeugdwet)**

**Indien er sprake is van een WLZ indicatie voor bepaalde tijd:**

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft Brein Balansz een gesprek met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie.

Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.

2. Tijdens dit gesprek

a. legt Brein Balansz uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;

b. legt Brein Balansz de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Brein Balansz te laten doen en wijst hij de cliënt en/ of wettelijk vertegenwoordiger op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;

c. geeft Brein Balansz gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.

Brein Balansz maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.

3. Als de cliënt en/of de wettelijk vertegenwoordiger zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert Brein Balansz de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend.

Wanneer de zorgovereenkomst korter dan 6 maanden duurt moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger verstrekt Brein Balansz een kopie van de aanvraag.

4. Als de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Brein Balansz achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

5. Als Brein Balansz de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt 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. Brein Balansz verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.

6. Als Brein Balansz de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van de zorgaanbieder.

**Indien er sprake is van een indicatie vanuit WMO of Jeugd:**

7. 1. De organisatie heeft een signalerende en ondersteunende functie en zal uiterlijk 8 weken voordat de indicatie afloopt de cliënt en/of dienst wettelijk vertegenwoordiger herinneren aan deze afloop. De cliënt en/ of diens wettelijk vertegenwoordiger dienen zelf zorg te dragen aan een (vervolg)indicatie.

8. Als de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan BreinBalansz achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

#### **ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgingindicatie (geldend voor WLZ, WMO en Jeugd)**

1. Als Brein Balansz constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie. Het bepaalde in artikel 30 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.

2. BreinBalansz stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

#### **ARTIKEL 28 - Spoedzorg**

**I Brein Balansz kan de spoedzorg zelf leveren**

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt Brein Balansz dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Brein Balansz verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie. In een gesprek met de cliënt geeft de zorgaanbieder een toelichting op de spoedprocedure.

**II Brein Balansz kan de spoedzorg niet zelf leveren**

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en Brein Balansz die zorg niet kan leveren, meldt Brein Balansz dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Brein Balansz verwacht dat de cliënt de

*zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindeicatie.*

*2. Tegelijkertijd meldt Brein balansz dit aan het zorgkantoor met het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.*

### **ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst**

*1. De overeenkomst eindigt:*

*a. door overlijden van de cliënt;*

*b. bij wederzijds goedvinden;*

*c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Brein Balansz*

*d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;*

*e. ingeval van ontbinding door de rechter.*

### **ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen**

*1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.*

*2. Brein Balansz kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.*

### **ARTIKEL 31 - Opzegging door Brein Balansz**

*1. Brein Balansz kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:*

*a. als Brein Balansz de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Brein Balansz geen toelating heeft op grond van de Wtzi voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:*

*1e. Brein Balansz neemt een redelijke opzegtermijn in acht;*

*2e. BreinBalansz heeft al bij het startgesprek aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;*

*3e. Brein Balansz spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.*

*b. als Brein Balansz de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Brein Balansz en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Brein Balansz zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;*



- c. als Brein Balansz de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Brein Balansz niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;*
- d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;*
- e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:*
- 1e. BreinBalansz neemt een redelijke opzegtermijn in acht;*
  - 2e. Brein Balansz heeft al bij het startgesprek aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;*
  - 3e. Brein Balansz heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.*
- f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:*
- 1e. Brein Balansz heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;*
  - 2e. Brein Balansz heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;*
  - 3e. Brein Balansz heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;*
  - 4e. Brein Balansz neemt een redelijke opzegtermijn in acht.*
- 2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.*

### **ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging**

*Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door Brein Balansz aangewezen persoon, waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:*

- aan welke instantie/zorgverlener door Brein Balansz informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;*
- informatie over afspraken die Brein Balansz met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.*

*Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.*



### **ARTIKEL 33 - Klachtenregeling**

- 1. Brein Balansz beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.*
- 2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.*

### **ARTIKEL 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling**

*De klachtenregeling is een waarborg voor de klager dat er recht gedaan wordt aan zijn/haar positie. Bij de intake van een nieuwe cliënt wordt deze cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten gewezen op het bestaan van deze regeling. Als de cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten hun ongenoegen uiten over de zorgverlening over het betreffende onderdeel van de organisatie en terplekke (binnen de organisatie) er geen bevredigend resultaat wordt behaald, dan ontstaat een klacht in de zin van deze regeling.*

### **Onafhankelijke klachtencommissie**

*De organisatie heeft een onafhankelijke klachtencommissie van Quasir die kan adviseren bij het indienen van een klacht en bijstaat bij zowel het formuleren van de klacht als het onderzoeken van een oplossing. De Quasir klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter en ambtelijk secretaris. De overige commissieleden bezitten kennis en kunde ten aanzien van de verschillende zorgsectoren. Mocht een klacht, specifieke kennis vereisen, zal een deskundige geconsulteerd worden.*

*Zie voor meer informatie: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)*

*Contactgegevens onafhankelijke klachtencommissie:*

*Quasir Klachtencommissie*

*t.a.v. ambtelijk secretaris*

*Postbus 1021*

*7940 KA Meppel*

*e-mail: [ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl)*



### *Geschilleninstantie Zorggeschil*

*Indien de klager naar zijn/haar mening vindt dat de klacht niet naar genoegen is afgewikkeld door de onafhankelijk klachtencommissie staat het hem/haar vrij om klacht te doen bij Stichting Zorggeschil.*

*Zie voor meer informatie: [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)*

*Contactgegevens:*

*Er kan online een melding worden gedaan of via;*

*Stichting Zorggeschil*

*De Meenthe 6*

*8471 ZP Wolvega*

*T: 0561 618711*

*e-mail: [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl) **ISO***