



ALGEMENE VOORWAARDEN

Amarant Groep

Behorend bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van onderstaande instellingen, allen onderdeel van de Amarant Groep



Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden bestaat uit vier delen.

1. Algemeen
2. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst
3. De geneeskundige behandelingsovereenkomst.
4. Betalingsvoorwaarden

In de Algemene Voorwaarden zijn de condities omschreven waaronder de Amarant Groep de zorg- en dienstverlening, evenals de geneeskundige behandeling, zal uitvoeren.

De Algemene Voorwaarden van de Amarant Groep vormen een onlosmakelijk geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en/of de geneeskundige behandelingsovereenkomst die met de cliënt afgesloten wordt.

Het algemene deel heeft betrekking op alle door de instellingen van de Amarant Groep in het kader van de behandeling en/of zorg- en dienstverlening gesloten overeenkomsten. Dit geldt eveneens voor hoofdstuk 2, de zorg- en dienstverlening, en hoofdstuk 4 betalingsvoorwaarden. Hoofdstuk 3, de geneeskundige behandelingsovereenkomst, is alleen van toepassing als er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst.

Hoofdstuk 1: Algemeen

1. Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Amarant Groep	De Amarant Groep levert zorg, behandeling en diensten in haar instellingen onder de namen Idris, Amarant, Pauwer en Dr. Leo Kannerhuis Brabant. De Amarant Groep verleent zorg en diensten in de vorm van: zorgverlening thuis, gezinsondersteuning, buitenschoolse opvang, dagopvang, dagbesteding, crisisopvang, logeren, wonen, vrijetijdsbesteding, (intensieve) verzorging, verpleging en specialistische hulp/behandeling. De Amarant Groep verleent zorg en diensten op grond van onder meer de AWBZ, de Zorgverzekeringswet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Wet op de Jeugdzorg.
Cliënt	Een natuurlijk persoon die geneeskundige behandeling en/of zorg en/of dienstverlening van de Amarant Groep ontvangt of zal ontvangen.
Vertegenwoordiger	De met gezag belaste ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor, gemachtigde of een andere persoon die de belangen van de cliënt behartigt en die als zodanig door of krachtens de wet is aangewezen of door de Amarant Groep wordt erkend.
Geneeskundige behandelingsovereenkomst	De overeenkomst waarbij een natuurlijk persoon, de arts, zich in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf tegenover een ander, de opdrachtgever, verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst, rechtstreeks betrekking hebbende op de persoon van de opdrachtgever of van een bepaalde derde. ¹

¹ Geen behandelingsovereenkomst is aanwezig indien het betreft handelingen ter beoordeling van de gezondheidstoestand of medische begeleiding van een persoon, verricht in opdracht van een ander dan die persoon in verband met de vaststelling van aanspraken of verplichtingen, de toelating tot een verzekering of voorziening, of de beoordeling van de geschiktheid voor een opleiding, een arbeidsverhouding of de uitvoering van bepaalde werkzaamheden.

Geneeskundige handelingen	<p>a. Alle verrichtingen, waaronder begrepen 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, dan wel deze verloskundige bijstand te verlenen;</p> <p>a. Andere verrichtingen dan de onder a genoemde gedaan door een arts in die hoedanigheid en die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.</p>
Zorg- en dienstverleningsovereenkomst	De individuele overeenkomst die tussen de instellingen van de Amarant Groep en cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk wordt aangegaan, waarbij de Amarant Groep zich ten opzichte van de cliënt/vertegenwoordiger verbindt om zorg te verlenen tegen betaling (zorg in natura, PGB of particuliere betaling).
Persoons Gebonden Budget (PGB)-overeenkomst	Het document waarin de afspraken betreffende aard, omvang en tarieven worden vastgelegd van de zorgverlening aan de cliënt, geleverd door de Amarant Groep op basis van een PGB. De PGB-overeenkomst vormt, indien van toepassing, na ondertekening een onlosmakelijk geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
Serviceovereenkomst	Het document waarin de afspraken worden vastgelegd over aard, omvang en tarieven van extra zorgverlening c.q. diensten, niet behorend tot de AWBZ-verstrekingen, door de Amarant Groep op verzoek van cliënt geleverd. De serviceovereenkomst vormt, indien van toepassing, na ondertekening een onlosmakelijk geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
Overeenkomst terbeschikkingstelling van woonruimte	Het document waarin de afspraken over het gebruik van huisvesting van de Amarant Groep schriftelijk worden uitgewerkt. De overeenkomst terbeschikkingstelling van woonruimte vormt, indien van toepassing, na ondertekening een onlosmakelijk geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
Indicatiebesluit	Het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor één of meer wettelijke aanspraken.
Zorgverlening	De overeengekomen zorgverlening op basis van de zorgproducten en diensten van de Amarant Groep.

Persoonlijk plan	Het document waarin de Amarant Groep de zorgverlening op individueel niveau schriftelijk nader heeft uitgewerkt en vastgesteld.
Overplaatsing	Het verplaatsen van een cliënt naar een andere locatie van de Amarant Groep voor de levering van woonbegeleiding, dagbesteding, ambulante dienstverlening en/of het wijzigen van huisvesting.
Zorg in natura(ZIN):	Zorg en dienstverlening waarvan de financiering rechtstreeks met het Zorgkantoor, resp. de gemeente(s), resp. de zorgverzekeraar wordt verrekend.
Persoonsgebonden budget (PGB):	Een bedrag dat aan cliënt op basis van een indicatiebesluit van overheidswege is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
Verzilveren	Verzilveren staat voor het afnemen van de zorg bij een zorgaanbieder waar men op basis van de indicatie recht heeft
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.
ZVW	Zorgverzekeringswet.
WGBO	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
KNMG	Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst.
CAK	Centraal Administratie Kantoor.
CVZ	College voor Zorgverzekeringen.
CCE	Centrum voor Consultatie en Expertise.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen die voortvloeien uit de zorg- en dienstverlening en/of behandeling die de Amarant Groep aan de cliënt verleent en vormen een onlosmakelijk geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst resp. de geneeskundige behandelingsovereenkomst.
- 2.2. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen tussen de Amarant Groep en cliënt/vertegenwoordiger.
- 2.3. Daar waar deze Algemene Voorwaarden in strijd mochten zijn met de WGBO prevaleert de WGBO.
- 2.4. Gedeeltelijke nietigheid van deze voorwaarden laat de geldigheid van het overige deel onverlet. In geval van gehele dan wel gedeeltelijke nietigheid van deze overeenkomst verplichten partijen zich een nadere regeling met elkaar te treffen, die wel geldig is en die het doel en de strekking van deze overeenkomst het meest benadert.

3. Zorg, ondersteuning en behandeling

- 3.1. De Amarant Groep verleent de cliënt zorg- en dienstverlening en/of behandeling van een goed kwalitatief niveau, in overeenstemming met de eisen van de Kwaliteitswet en de algemeen geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 3.2. De Amarant Groep verbindt zich bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst respectievelijk de geneeskundige behandelingsovereenkomst gekwalificeerde medewerkers in te zetten. De Amarant Groep neemt daarbij, voor zover van toepassing, de vigerende wet- en regelgeving in acht alsmede de algemeen geldende normen en eisen voor de betreffende beroepsgroep(en).
- 3.3. De Amarant Groep draagt ervoor zorg dat haar medewerkers bij de uitvoering van de overeenkomst(en) zich zullen houden aan gedrags- en beroepsregels die voor de betreffende beroepsgroep zijn vastgesteld.

4. Informatie

- 4.1. De Amarant Groep geeft aan de cliënt/vertegenwoordiger algemene informatie over de zorg- en dienstverlening respectievelijk de behandeling en meer specifieke informatie over de inhoud hiervan.
- 4.2. De inlichtingen worden op zodanige wijze verstrekt dat de cliënt deze naar de inhoud heeft kunnen begrijpen.
- 4.3. Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, de geneeskundige behandelingsovereenkomst, of de PGB-overeenkomst verstrekt de Amarant Groep (schriftelijke) informatie over:
 - gedragscode cliënten
 - huisregels van de locatie
 - klachtenprocedure
 - vertrouwenspersoon
 - cliëntenmedezeggenschap
 - privacyregelingen
 - cliëntenregelingen:
 - Stichting Beheer Cliëntengelden Amarant
 - cliëntenintranet
 - informatie over cliëntdossier
 - informatie over persoonlijk plan
 - zorgproducten en diensten
 - informatie over het signaleringssysteem Zorg voor Jeugd
 - informatie over de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
 - informatie over en tarieven van aanvullende diensten
 - voorwaarden wonen

5. Verplichtingen van de cliënt

- 5.1. De cliënt/vertegenwoordiger is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de Amarant Groep in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, respectievelijk de behandeling, tijdig ter beschikking te stellen.
- 5.2. De cliënt/vertegenwoordiger is verplicht de Amarant Groep meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de behandeling en/of zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

- De cliënt/vertegenwoordiger verplicht zich tevens om gedurende deze overeenkomst eventuele wijzigingen in de relevante informatie, waaronder maar niet beperkt tot adres- en verzekeringsgegevens alsmede indicatiegegevens, tijdig aan de Amarant Groep door te geven.
- 5.3. De cliënt/vertegenwoordiger staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem aangeleverde gegevens op welke wijze dan ook.
 - 5.4. Bij intake en/of opname en op ieder ander moment dat de Amarant Groep daarom redelijkerwijs vraagt, dient de cliënt/vertegenwoordiger zich te kunnen legitimeren door middel van een wettelijk erkend legitimatiebewijs.
 - 5.5. De cliënt/vertegenwoordiger houdt zich aan de huisregels zoals aangeleverd door de clustermanager en zoals beschreven in de 'Voorwaarden wonen' welke toegevoegd zijn als bijlage, zoals vermeld in art. 4.3
 - 5.6. De cliënt/vertegenwoordiger onthoudt zich van gedrag dat belemmerend of hinderlijk is voor de goede gang van zaken binnen de Amarant Groep dan wel hinderlijk of schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, zorgverleners en personeel.
 - 5.7. De Amarant Groep heeft het recht een cliënt uit de zorginstelling te (laten) verwijderen als deze gedrag vertoont als bedoeld in het vorige lid en zijn verblijf in de zorginstelling daardoor niet langer verantwoord is. De Amarant Groep neemt daarbij landelijke richtlijnen in acht.

6. Dossier

- 6.1. De Amarant Groep houdt van de cliënt een dossier bij en neemt hierin de gegevens op die nodig zijn voor het verlenen van de behandeling en/of zorg.
- 6.2. Voor zover van toepassing: het persoonlijk plan maakt deel uit van dit dossier.
- 6.3. Het medisch dossier is een apart dossier dat berust bij de AVG-artsen. Het medisch dossier is onderworpen aan de regels van de WGBO.
- 6.4. De dossiers zijn eigendom van de Amarant Groep.
- 6.5. De Amarant Groep gaat zorgvuldig om met de gegevens van de cliënt. Dit gebeurt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en, voor zover van toepassing, de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en/of de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ).
- 6.6. De bepalingen uit het privacyreglement van de Amarant Groep zijn op het dossier van toepassing.

- 6.7. De Amarant Groep verschaft, in overeenstemming met de privacywetgeving, derden geen inzage in het dossier zonder toestemming van de cliënt/vertegenwoordiger, dit met inachtneming van artikel 7. Deze toestemming is niet vereist voor degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de overeengekomen zorg- en dienstverlening, noch in de situatie waarin de wet dat voorschrijft zoals bij rechtmatigheids- en/of kwaliteitscontroles en controles door het Zorgkantoor respectievelijk de Zorgverzekeraar.
- 6.8. De Amarant Groep bewaart het dossier in beginsel 15 (vijftien) jaar na beëindiging van de zorg respectievelijk behandeling, tenzij de cliënt eerder om vernietiging vraagt. Gegevens waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt kunnen van vernietiging worden uitgesloten.

7. Privacy en Recht op inzage

- 7.1. De cliënt/vertegenwoordiger heeft recht op inzage in zijn gegevens, evenals het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en, voor zover van toepassing, de WGBO, en voor zover dit niet in strijd is met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 7.2. Op verzoek van de cliënt verstrekt de Amarant Groep binnen redelijke tijd inzage in en/of afschrift van het dossier.
- 7.3. De Amarant Groep kan de cliënt/vertegenwoordiger een vergoeding in rekening brengen ter hoogte van maximaal het tarief zoals bepaald in het Besluit Kostenvergoeding rechten betrokkene Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 7.4. Op verzoek van de cliënt voegt de Amarant Groep een door de cliënt / vertegenwoordiger afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
- 7.5. Een verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger tot vernietiging van het dossier moet schriftelijk worden ingediend bij de Amarant Groep. Vernietiging vindt plaats onder de wettelijke voorwaarden. Het verzoek tot vernietiging binnen de wettelijke termijn van bewaring wordt niet uitgevoerd.
- 7.6. Van de cliënt zullen geen opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie via gedrukte of audiovisuele media zonder schriftelijke toestemming van de cliënt/vertegenwoordiger. De cliënt is gerechtigd tot een redelijke tijd vóór de publicatie de toestemming in te trekken.

De Amarant Groep maakt hierover afspraken met de instantie die de informatie vraagt of de opnamen maakt en zorgt ervoor dat de cliënt/vertegenwoordiger tijdig verneemt op welk moment publicatie zal plaatsvinden.

8. Samenwerking en coördinatie in de keten van behandeling en/of zorg

- 8.1. De Amarant Groep werkt samen met andere zorgaanbieders en instanties onder meer met betrekking tot de hulpverlening aan cliënten ten behoeve van een goede coördinatie van de behandeling en/of de zorg- en dienstverlening.
- 8.2. Voor zover de Amarant Groep dat noodzakelijk acht voor een goede uitoefening van de zorg- en dienstverlening of (vervolg)behandeling door derden, waaronder begrepen de huisarts, andere externe hulpverleners of verwijzers, kunnen ook die derden door de Amarant Groep op de hoogte worden gesteld van de relevante gegevens uit het dossier mits zij betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening en/of behandeling voor de cliënt. Een en ander geldt slechts voor zover de cliënt/vertegenwoordiger daartegen geen nadrukkelijk bezwaar heeft, welk bezwaar bij voorkeur schriftelijk door de cliënt/vertegenwoordiger dient te worden gemaakt.
- 8.3. De Amarant Groep participeert in het Convenant Signaleringsstelsel Zorg voor Jeugd in de onderscheiden regio's in Noord-Brabant.
- 8.4. De Amarant Groep registreert alle (minderjarige) zorgvragers (tot 23 jaar) in het signaleringsstelsel "Zorg voor Jeugd". Door ondertekening van de ZDO verleent de cliënt dan wel de vertegenwoordiger van de cliënt toestemming voor de (standaard)registratie in dit stelsel. Indien en voor zover de Amarant Groep daarna overweegt een signaal af te geven (melding te doen over een zorgwekkende situatie) over een cliënt conform de eisen en voorwaarden van het desbetreffende registratiesysteem, zal de Amarant Groep dit vooraf kenbaar maken aan de cliënt en zijn/haar vertegenwoordiger. Informatie over dit stelsel staat in de brochure "signaleringsstelsel Zorg voor Jeugd".
- 8.5. Indien de Amarantgroep deelneemt c.q. gaat deelnemen aan andere signaleringsstelsels waarin zij de cliënt wil registreren, zal zij tevoren de cliënt respectievelijk diens vertegenwoordiger op de hoogte stellen.

9. Grensoverschrijdend gedrag

- 9.1. De Amarant Groep onderneemt altijd (juridische) actie indien er sprake is van grensoverschrijdend gedrag door cliënt of iemand uit zijn sociale netwerk, gericht op cliënten of medewerkers van de Amarant Groep. Onder grensoverschrijdend gedrag wordt onder andere verstaan: agressie, seksuele intimidatie, huiselijk geweld en kindermishandeling. In de brochure "Gedragscode" van de Amarant Groep staat een uitgebreide omschrijving van gedragingen die als grensoverschrijdend worden beschouwd en hoe de Amarant Groep handelt in voorkomende situaties.
- 9.2. In geval van (vermoeden van) kindermishandeling en/of huiselijk geweld zal de Amarant Groep dit te allen tijde melden bij instanties die hiervoor zijn aangewezen.

10. Klachten

- 10.1. De Amarant Groep heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorg-sector (WKCZ) en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ) een klachtenregeling en -procedure vastgesteld. De cliënt/vertegenwoordiger kan de klacht eerst bespreken met de eerstverantwoordelijke of diens meerdere of zich laten adviseren door de vertrouwenspersoon. Te allen tijde kan de cliënt/vertegenwoordiger zijn klacht indienen bij de klachtencommissie.
- 10.2. De klachtenregeling en -procedure worden bij aanvang van de zorg- en dienstverlening, respectievelijk behandeling, en op elk ander moment op verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger verstrekt aan cliënt.

11. Verzekeringen

- 11.1. De Amarant Groep sluit ten behoeve van verblijfscliënten een WA-verzekering af voor de duur van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De kosten van deze verzekering zijn voor rekening van de Amarant Groep. Bij inwoning sluit de Amarant Groep een inboedelverzekering af ten behoeve van de cliënt. De kosten van deze verzekering komen eveneens voor rekening van de Amarant Groep.

- 11.2. De aansprakelijkheid van de Amarant Groep is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering én voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. De aansprakelijkheid geeft dekking voor de duur dat een zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesloten.
- 11.3. De beperkingen van de aansprakelijkheid zoals in het voorgaande lid beschreven, gelden niet indien de schade is te wijten aan grove schuld of opzet van de Amarant Groep, noch wanneer deze in strijd zouden zijn met de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
- 11.4. De cliënt/vertegenwoordiger is gehouden de Amarant Groep in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van de Amarant Groep te herstellen.
- 11.5. De cliënt/vertegenwoordiger is verplicht een ziektekostenverzekering (bij 24-uurszorg) af te sluiten. De Amarant Groep is op elk moment dat daartoe voor haar redelijkerwijs aanleiding bestaat gerechtigd om van de cliënt/vertegenwoordiger te verlangen dat deze bewijst dat de cliënt, voor de door de Amarant Groep (verder) te verlenen zorg- of dienstverlening en/of behandeling, is aangesloten bij een zorgverzekeraar.

12. Bezoek buiten de Amarant Groep

- 12.1. De vertegenwoordiger, dan wel een door de vertegenwoordiger aangevozen persoon, is bevoegd in goed overleg met de Amarant Groep zich met een cliënt buiten de verblijfsomgeving te verplaatsen voor een bezoek aan zijn privéwoning of elders. Dit geschiedt geheel voor eigen rekening en risico van de vertegenwoordiger. De Amarant Groep aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

13. Wijzigingen

- 13.1. Deze Algemene Voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen met inachtneming van het adviesrecht van de CCR door de Amarant Groep worden gewijzigd.
- 13.2. Wijzigingen treden dertig dagen na de dag waarop ze aan de cliënt/vertegenwoordiger zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 13.3. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

14. Toepasselijk recht

- 14.1. Deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 14.2. Geschillen naar aanleiding hiervan zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Amarant Groep statutair is gevestigd. De Amarant Groep en de cliënt/vertegenwoordiger kunnen overeenkomen dat, voorafgaand aan de behandeling van een geschil, eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.
- 14.3. De kosten van mediation komen voor rekening van de Amarant Groep en de cliënt respectievelijk degene die hem vertegenwoordigt, ieder voor de helft, tenzij de mediator een andere kostenverdeling redelijk acht gelet op het geschil.

Hoofdstuk 2

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

15. Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

- 15.1. In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst leggen de instellingen van Amarant Groep en de cliënt/vertegenwoordiger de overeengekomen zorg- en dienstverlening en/of behandeling vast.
- 15.2. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan. De datum ondertekening door de cliënt respectievelijk diens vertegenwoordiger is de ingangsdatum van de overeenkomst.
- 15.3. De daadwerkelijke zorg- en dienstverlening start op een in onderling overleg nader te bepalen datum, maar niet eerder dan na ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door de cliënt/cliëntvertegenwoordiger.

16. Indicatie

- 16.1. Indien en voor zover op grond van een wettelijke regeling een indicatie is vereist voor de zorg- en dienstverlening, draagt de cliënt respectievelijk diens vertegenwoordiger ervoor zorg dat hij over een geldige indicatie beschikt. Deze indicatie wordt aan de Amarant Groep in kopie verstrekt.
- 16.2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de Amarant Groep geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, dan vraagt de cliënt/vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de Amarant Groep binnen 14 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan. Op verzoek zal de Amarant Groep de cliënt/vertegenwoordiger hierbij ondersteunen. De cliënt/vertegenwoordiger kan de Amarant Groep machtigen de herindicatie aan te vragen.
- 16.3. De cliënt/vertegenwoordiger dient de Amarant Groep onmiddellijk te informeren over de afgifte van een nieuw indicatiebesluit, alsmede over het intrekken of wijzigen van de toekenningsbeschikking (PGB).

17. Persoonlijk plan

- 17.1. Voorafgaand aan de start van de zorg- en dienstverlening respectievelijk behandeling, wordt, door een aan cliënt toegewezen zorgbemiddelaar, de ondersteuningsvraag van cliënt geformuleerd en schriftelijk vastgelegd. Voor zover van toepassing is de indicatie als bedoeld in artikel 16 leidend.
- 17.2. Bij de start van de zorg- en dienstverlening respectievelijk behandeling, wordt er een medewerker aangewezen als aanspreekpersoon voor cliënt en vertegenwoordiger, die als eerste verantwoordelijk is voor het opstellen, uitvoeren en evalueren van het persoonlijk plan.
- 17.3. De zorg- en dienstverlening respectievelijk behandeling, wordt conform het besluit Zorgplanbespreking d.d. 02 maart 2009, zoals dat thans luidt of zoals dat komt te luiden en op basis van één of meerdere door de Amarant Groep vastgestelde zorgproducten en diensten door de Amarant Groep nader uitgewerkt en vastgesteld in een persoonlijk plan.
- 17.4. De medewerker bespreekt met de cliënt respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger de uitwerking van het persoonlijk plan. Binnen zes weken na aanvang van de zorg wordt op basis van het bovenstaande en de bespreking door de eerst verantwoordelijke een eerste persoonlijk plan opgesteld.
- 17.5. In geval van kortdurende zorgverlening kan de Amarant Groep afwijken van de in artikel 17.3 en 17.4 omschreven uitwerking in een persoonlijk plan.
- 17.6. Het persoonlijk plan komt in overleg met en met instemming van de cliënt/vertegenwoordiger tot stand. Door in te stemmen met het persoonlijk plan geeft de cliënt/vertegenwoordiger toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het persoonlijk plan.
Het persoonlijk plan wordt door cliënt/vertegenwoordiger ondertekend en een manager ondertekent namens de Amarant Groep.
- 17.7. Het persoonlijk plan wordt periodiek - minimaal eenmaal per jaar - geëvalueerd. Daartoe kan/zal de cliënt respectievelijk zijn (wettelijk) vertegenwoordiger in een door de Amarant Groep georganiseerd gesprek zijn zienswijze kenbaar maken aan de Amarant Groep.

18. Gegevens persoonlijk plan

Het persoonlijk plan omvat in ieder geval de volgende gegevens:

- a. personalia van de cliënt;
- b. beschrijving van de zorgvraag;
- c. doelstellingen van de zorg- en dienstverlening en/of behandeling en afspraken over de uitvoering daarvan;
- d. plaats waar de zorg- en dienstverlening en/of behandeling wordt gegeven;
- e. eventueel toegestaan gebruik van Middelen en Maatregelen als bedoeld in de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) die de vrijheid van de cliënt (kunnen) beperken;
- f. namen van contactpersonen binnen en buiten de instelling van de Amarant Groep.

19. Medisch handelen

- 19.1. Voor medisch handelen dat geen onderdeel uitmaakt van het persoonlijk plan is, behoudens spoedeisend handelen, uitdrukkelijke toestemming van de cliënt/ vertegenwoordiger vereist.
- 19.2. Onder spoedeisend medisch handelen wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onmiddellijk uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. De cliënt/vertegenwoordiger geeft reeds nu voor alsdan toestemming dat de Amarant Groep in spoedeisende situaties naar bevind van zaken kan handelen conform de landelijk aanvaarde richtlijnen ter zake. De cliënt/vertegenwoordiger wordt achteraf zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

20. Beheer financiën cliënt

- 20.1. De cliënt/vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het beheer van de gelden van de cliënt. De Amarant Groep aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.
- 20.2. Desgewenst kan tegen vergoeding het beheer geheel of gedeeltelijk worden overgedragen aan de Stichting Beheer Cliëntengelden Amarant (SBCA). Daartoe wordt een afzonderlijke overeenkomst gesloten.

21. Arbeidsomstandigheden

- 21.1. Voor de veiligheid van de cliënt en de medewerker kan de Amarant Groep eisen stellen aan kleding en hulpmiddelen van de cliënt. Dit om de cliënt op een zo verantwoord mogelijke wijze te kunnen ondersteunen. De cliënt/vertegenwoordiger zal zich houden aan de voorwaarden die de Amarant Groep aan kleding en hulpmiddelen stelt.
- 21.2. In het geval de Amarant Groep zorg verleent in de privéwoning van cliënt kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden voorwaarden en eisen worden gesteld.
- 21.3. Cliënt/vertegenwoordiger zal op redelijke wijze meewerken aan het realiseren van voornoemde eisen en/of voorwaarden.

22. Verblijf, Overeenkomst ter beschikking stelling van woonruimte, overplaatsing

- 22.1 Aan de cliënt die op basis van nadere afspraken bij de Amarant Groep zijn (hoofd)verblijf heeft, wordt woonruimte ter beschikking gesteld zoals vastgelegd in de overeenkomst terbeschikkingstelling van woonruimte. Voor cliënten die bij de Amarant Groep verblijven, geldt de regeling "voorwaarden wonen", zoals deze thans luidt of zoals die komt te luiden, en deze maakt deel uit van deze overeenkomst.
- 22.2 Indien de Amarant Groep het voor de goede uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere locatie geschiedt, kan de Amarant Groep besluiten om de cliënt over te plaatsen naar een andere kamer/ woning/ locatie. Door cliënt/vertegenwoordiger ongewenste overplaatsingen komen enkel tot stand bij zwaarwichtige redenen. Bij een eventuele overplaatsing wordt de noodzakelijke zorgvuldigheid in acht genomen en wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de wensen van de cliënt/vertegenwoordiger. De cliënt/vertegenwoordiger wordt van tevoren geïnformeerd over de overplaatsing en in de gelegenheid gesteld kennis te maken met de nieuwe locatie. De Amarant Groep zorgt voor een goede begeleiding van de overplaatsing. De overplaatsing kan aanleiding geven tot het bijstellen van het persoonlijk plan.
- 22.3 Het verblijf bij de Amarant Groep eindigt op dezelfde dag dat de zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt.

- 22.4 De overeenkomst ter beschikking stelling van woonruimte, in geval van extramurale cliënten maakt, deel uit van deze overeenkomst en eindigt op dezelfde dag dat de zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt.

23. Einde zorg- en dienstverleningsovereenkomst

De zorg- en dienstverlening eindigt:

- a. met wederzijds goedvinden;
- b. op de datum van definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van de Amarant Groep;
- c. op de dag dat de afgegeven indicatie of de toekenningsbeschikking (PGB) verloopt;
- d. door (tussentijdse) intrekking van de toekenningsbeschikking door het Zorgkantoor op de dag van intrekking;
- e. door wijziging van de toekenningsbeschikking met dien verstande dat, in geval de cliënt/vertegenwoordiger ten genoegen van de Amarant Groep kan aantonen dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichting kan voldoen, de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voortgezet op basis van de nieuwe beschikking;
- f. door het overlijden van de cliënt;
- g. door opzegging door de cliënt/vertegenwoordiger, dit met inachtneming van artikel 24;
- h. door opzegging door de Amarant Groep, dit met inachtneming van artikel 25;
- i. door ontbinding door rechterlijke tussenkomst;
- j. op de dag dat de overeenkomst tussen het Zorgkantoor en de Amarant Groep eindigt;
- k. door aanvraag van surseance of faillissement van de cliënt of de Amarant Groep.

24. Opzegging door cliënt/vertegenwoordiger

De cliënt/vertegenwoordiger kan de zorg- en dienstverleningsovereenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan de Amarant Groep direct mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst rechtvaardigen.

25. Opzegging door de Amarant Groep

25.1. De Amarant Groep kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- (a) de cliënt respectievelijk diens vertegenwoordiger leeft ondanks herhaalde waarschuwing zijn verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet na;
- (b) de cliënt respectievelijk diens vertegenwoordiger weigert ondanks herhaalde waarschuwing de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- (c) de cliënt respectievelijk diens vertegenwoordiger vertoont gedragingen ten opzichte van medewerkers of cliënten van de Amarant Groep, die voortzetting van de zorgverlening redelijkerwijs niet meer mogelijk maken, waaronder agressie (overschrijding gedragscode), geweld, criminaliteit en intimidatie;
- (d) de cliënt of zijn vertegenwoordiger vraagt niet alsnog binnen zeven dagen na herhaald verzoek van de Amarant Groep een nieuwe indicatie aan zoals bedoeld in artikel 16.2, noch machtigt hij de Amarant Groep om een herindicatie aan te vragen;
- (e) ernstige strafbare gedragingen waaronder begrepen handel in bij wetgeving verboden (genot)middelen;
- (f) alcohol- en/of drugsmisbruik.

25.2. De Amarant Groep zal bij opzegging op grond van zwaarwegende redenen zich houden aan de landelijke richtlijnen ter zake.

- 25.3. De Amarant Groep zal bij opzegging naar vermogen, en voor zover dat redelijkerwijs van haar verwacht kan worden, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
- 25.4. In de gevallen genoemd in artikel 25.1 sub a tot en met f kan opzegging door de Amarant Groep met ingang van elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt/vertegenwoordiger direct mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de zorg- en dienstverlenings-overeenkomst rechtvaardigen.

Hoofdstuk 3

Geneeskundige behandelingsovereenkomst

26. Totstandkoming behandelingsovereenkomst

- 26.1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de cliënt aan de aan de Amarant Groep verbonden arts opdracht verstrekt tot het (doen) verrichten van geneeskundige handelingen.
- 26.2. De behandelingsovereenkomst kan op grond van de WGBO door een ander namens de cliënt worden gesloten.
- 26.3. Voor geneeskundige handelingen waarvoor de patiënt van tevoren een afspraak moet maken, komt de behandelingsovereenkomst tot stand op het moment waarop de afspraak is gemaakt.

27. Behandelplan

- 27.1. De arts legt de overeengekomen behandeling vast in een behandelplan. Het behandelplan en eventuele bijstelling daarvan wordt besproken met de cliënt/vertegenwoordiger en opgenomen in het medisch dossier.
- 27.2. De arts vergewist zich er van dat hij over alle voor de behandeling relevante informatie beschikt.

28. Behandelspecifieke informatie

- 28.1. De verantwoordelijke zorgverlener zorgt ervoor dat de cliënt op de geëigende momenten in ieder geval informatie krijgt over:
 - a. de diagnose;
 - b. de aard en inhoud van de voorgestelde behandeling;
 - c. de gevolgen, risico's en beoogde resultaten van de voorgestelde behandeling;
 - d. de in aanmerking komende alternatieven;
 - e. de door de cliënt voorafgaand aan dan wel na de behandeling in acht te nemen instructies of leefregels, waaronder begrepen de instructies voor begeleiding, opvang en vervoer;

en indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, dan wel op verzoek van de cliënt:

- f. eventuele tussentijdse momenten van evaluatie;
 - g. de wachttijd voor de behandeling;
 - h. de mogelijkheid van een second opinion.
- 28.2. De in het eerste lid bedoelde informatie wordt gegeven op een zodanig moment dat de cliënt in de gelegenheid is een weloverwogen besluit te nemen.

29. Einde behandelingsovereenkomst

De overeenkomst eindigt:

- a. met wederzijds goedvinden;
- b. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de Amarant Groep, met inachtneming van het bepaalde in artikel 30;
- c. door overlijden van de cliënt.

30. Opzegging

- 30.1. De cliënt/vertegenwoordiger kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. In dat geval informeert hij de desbetreffende arts. Als beëindiging van de behandeling nadeel oplevert voor de gezondheidstoestand van de cliënt, wijst de arts hem daarop.
- 30.2. De Amarant Groep kan de behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen om gewichtige redenen conform de richtlijnen van de KNMG.
- 30.3. Gewichtige redenen worden in ieder geval aanwezig geacht indien de cliënt zich dermate onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens de Amarant Groep en/of jegens medecliënten of hun bezoek en/of medewerkers van de Amarant Groep, dat daardoor de situatie onwerkbaar wordt, de hulpverlening aan anderen in gevaar dreigt te komen of de vertrouwensrelatie onherstelbaar is verstoord.
- 30.4. In geval van opzegging om gewichtige reden wordt een redelijke opzegtermijn in acht genomen. De arts zet gedurende de opzegtermijn de medische hulp voort, tenzij dit onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van hem of van de Amarant Groep kan worden verwacht. De Amarant Groep werkt zoveel mogelijk mee aan het zoeken naar een alternatief voor de overeengekomen behandeling.

Hoofdstuk 4

Betalingsvoorwaarden

31. Toepasselijkheid

Deze betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op:

- 31.1. De cliënt die met de Amarant Groep een zorg- en dienstverleningsovereenkomst sluit waaronder begrepen:
 - a. de cliënt met een PGB die zorg- en/of dienstverlening van de Amarant Groep afneemt;
 - b. de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB die zorg- en/of dienstverlening van de Amarant Groep afneemt;
 - c. de cliënt die naast Zorg in Natura (ZIN) overige zorg en/of dienstverlening van de Amarant Groep afneemt, waarvoor de AWBZ of het PGB of enige andere wettelijke regeling geen financiering bieden;
 - d. de cliënt die op grond van een wettelijke regeling een eigen bijdrage is verschuldigd in het kader van de zorg- en of dienstverlening en wel met betrekking tot deze eigen bijdrage.
 - e. de cliënt die met de Amarant Groep een geneeskundige behandelingsovereenkomst sluit.
- 31.2. De cliënt die met de Amarant Groep naast de zorg- en dienstverleningsovereenkomst een overeenkomst ter beschikking stelling van woonruimte sluit.

32. Betalingen en eigen bijdrage bij zorg in natura

- 32.1. De cliënt is aan de Amarant Groep de reguliere vastgestelde prijs voor behandeling en zorg- en dienstverlening verschuldigd voor zover deze niet rechtstreeks aan de Amarantgroep wordt betaald door een instantie op grond van de Zorgverzekeringswet of de AWBZ dan wel rechtstreeks wordt betaald door een instantie krachtens de Wmo of de Wet op de Jeugdzorg of enige andere wettelijke regeling.
- 32.2. Bij levering op basis van zorg in natura declareert de Amarant Groep de kosten bij het Zorgkantoor waarmee de Amarant Groep op grond van de AWBZ een overeenkomst heeft gesloten.

- 32.3. Bij zorg in natura is de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de AWBZ. De uitvoering van deze regeling verloopt via het CAK (Centraal Administratie Kantoor).
- 32.4. Zorgverlening die niet valt onder de AWBZ en/of Wmo en/of ZVW en/of enige andere wettelijke regeling en extra diensten die de Amarant Groep aan de cliënt levert, komen voor rekening van de cliënt, dit met inachtneming van artikel 37.

33. Tarieven en kostprijzen bij PGB en Cash-overeenkomst

- 33.1. Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van een PGB worden voor de zorg- en dienstverlening de aard en omvang en het bijbehorende tarief en/of verkoopprijs vastgesteld in een PGB-overeenkomst. Na ondertekening maakt deze overeenkomst deel uit van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in dit artikel sub 3, is niet mogelijk, tenzij de Amarant Groep hiermee schriftelijk instemt.
- 33.2. Voor zover op de overeengekomen zorgverlening de Wet Tarieven Gezondheidszorg (WTG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WTG.
- 33.3. De prijzen en tarieven van de overeengekomen zorgverleningen en aanvullende diensten worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WTG tarieven.

34. Annulering

Te leveren ambulante zorg en ondersteuning kan, met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering, door de cliënt worden geannuleerd.

35. Aanbieding

Alle aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg en/of diensten zijn vrijblijvend. Partijen zijn dan gebonden na datum van ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door cliënt/zorgverteenwoordiger en de Amarant Groep.

36. Kredietwaardigheid

- 36.1. Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan de Amarant Groep nadere zekerheden verlangen.
- 36.2. De Amarant Groep kan in ieder geval:
 - a. bepalen dat een voorschot dient te worden betaald;
en/of
 - b. een borgstelling dient te worden verleend;
en/of
 - c. vaststellen dat de behandeling en/of de zorg- en dienstverlening dan wel de service dan wel de vergoeding voor beschikbaar gestelde woonruimte niet anders wordt verleend dan met een automatische incasso.

37. Factuur en betaling

- 37.1. Alle kosten die de Amarant Groep niet rechtstreeks kan declareren bij een instantie op grond van de ZVW, de AWBZ, de Wmo of de Wet op de Jeugdzorg dan wel op grond van enig andere wettelijke regeling zoals bedoeld in artikel 32 lid 1 brengt de Amarant Groep op een gespecificeerde factuur bij de cliënt in rekening.
- 37.2. De factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan, zonder enige aftrek of verrekening. De Amarant Groep kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 37.3. Indien de cliënt de door de Amarant Groep gezonden factuur niet binnen de gestelde betalingstermijn van 30 dagen heeft voldaan, raakt de cliënt, zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, na het verstrijken van die betalingstermijn in verzuim.
- 37.4. Cliënt/vertegenwoordiger is over het achterstallige bedrag, direct opeisbaar, aan de Amarant Groep verschuldigd de wettelijke rente.
- 37.5. De Amarant Groep is voorts gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.
- 37.6. Zo nodig, dan wel zo gewenst, worden nadere afspraken over de facturering aan de cliënt alsmede de betaling vastgelegd in de serviceovereenkomst.

38. Incasso

- 38.1. Is de cliënt/vertegenwoordiger 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.
- 38.2. De buitenrechtelijke kosten bedragen, exclusief BTW, 15% van het achterstallige bedrag met een minimum van EUR 50,- (dit minimum zal jaarlijks worden verhoogd met de inflatiecorrectie).

39. Bezwaren

- 39.1. Bezwaren tegen (de hoogte van) een factuur dienen binnen 30 dagen na factuurdatum schriftelijk op het op de factuur vermelde financiële correspondentieadres van de Amarant Groep kenbaar te worden gemaakt.
- 39.2. Bezwaren tegen (de hoogte van) een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

