



# Algemene Voorwaarden Hartekamp Groep

[hartekampgroep.nl](http://hartekampgroep.nl)

elke dag  
zo goed  
mogelijk



## Voorwoord

De Hartekamp Groep maakt graag afspraken met haar cliënten en hun (wettelijke) vertegenwoordigers over wederzijdse rechten en verplichtingen.

Deze afspraken leggen wij grotendeels vast in deze Algemene Voorwaarden.

Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over de cliënt, wordt daaronder mede verstaan diens wettelijk vertegenwoordiger, voor zover dit op grond van de wet en artikel 18 van toepassing is.

Bepaalde rechten en plichten van de Hartekamp Groep en cliënten van de Hartekamp Groep (of hun (wettelijke) vertegenwoordigers) zijn (ook) geregeld via wet- en regelgeving, zoals:

- Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)Art
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)
- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo-2015)
- Jeugdwet (JW)
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz)

Met cliënten (en/of hun vertegenwoordigers) worden ook individuele afspraken gemaakt.

Deze worden vastgelegd in een zorg-, behandel- en/of ondersteuningsplan.

In aanvulling hierop gelden deze Algemene Voorwaarden.

Deze Algemene Voorwaarden worden gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel. Daarnaast plaatst de Hartekamp Groep deze Algemene Voorwaarden op haar [website](#).

## Algemeen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 De met beginhoofdletter aangeduide woorden hebben in deze Algemene Voorwaarden de volgende betekenis:

**Hartekamp Groep:** Stichting De Hartekamp Groep, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 41224666.

**Cliënt:** een natuurlijke persoon die Zorg- en/of Dienstverlening van de Hartekamp Groep ontvangt of zal ontvangen.

**Belangenbehartiger:** de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van de Cliënt, en bij het ontbreken daarvan een ouder, kind, broer, zus van de Cliënt, zoals genoemd in artikel 7:465 lid 3 BW (Wgbo).

**Gemachtigde:** een door de Cliënt aangewezen persoon die, die op basis van een (schriftelijke) volmacht de Cliënt (gedeeltelijk) vertegenwoordigt.

**Wettelijk Vertegenwoordiger:** de persoon die een handelings- en/of wilsonbekwame Cliënt rechtsgeldig en op wettelijke basis vertegenwoordigt.

**Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst:** de overeenkomst die tot stand komt tussen de Hartekamp Groep en Cliënt en/of diens Wettelijke Vertegenwoordiger doordat de Hartekamp Groep zich tegenover de Cliënt verbindt om Zorg- en/of Dienstverlening te verrichten. De Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst wordt in principe niet schriftelijk aangegaan.

**Cliëntendossier:** het (al dan niet elektronische) dossier van de Cliënt waarin aantekeningen en documenten worden bewaard met relevante informatie en gegevens (over de gezondheid) van de Cliënt en/of de Zorg- en/of Dienstverlening.

Ook het Ondersteuningsplan maakt hier onderdeel van uit.

**Ondersteuningsplan/Behandelplan:** het document waarin de afspraken over het Zorgarrangement en/of de (medisch) behandeling schriftelijk wordt uitgewerkt. Het Ondersteuningsplan/Behandelplan vormt één geheel met de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst.

**Zorgarrangement:** de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening.

**Zorgverlening:** (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een Cliënt.

**Dienstverlening:** (het verrichten van) andere handelingen dan Zorgverlening door Hartekamp Groep.

**Dagbesteding:** aanbieden van gestructureerde activiteiten aan Cliënten ter ondersteuning van hun structuur, sociale contacten en ontwikkeling.

**Dagdeel:** een deel van de dag, maximaal 4 uur is één dagdeel.

**Extramurale Zorg:** Zorg- en Dienstverlening buiten de muren van een zorginstelling van de Hartekamp Groep.

**Indicatiebesluit:** het formele 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 omschreven zorgaanspraken. Bij financiering door een gemeente wordt hiervoor de term Beschikking gebruikt.

**Persoonsgebonden budget (PGB):** een subsidie die aan de Cliënt op basis van een Indicatiebesluit is toegekend en waarmee de Cliënt zelf zorg kan inkopen.

**Zorg in natura (ZIN):** zorg waarvoor de Hartekamp Groep volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt vanuit een derde organisatie om zorg te leveren aan een individuele Cliënt.

**Klachtenregeling:** de door de Hartekamp Groep vastgestelde procedure waarin staat hoe zij klachten van Cliënten of derden ontvangt, behandelt en afhandelt. De Klachtenregeling is te vinden op de [website van de Hartekamp Groep](#).

**Wgbo:** de Wet die gaat over de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Zorg- en/of Dienstverlening door de Hartekamp Groep.
- 2.2 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig als ze duidelijk en schriftelijk met een bevoegd persoon van de Hartekamp Groep zijn afgesproken.
- 2.3 Op de Zorg- en/of Dienstverlening van de Hartekamp Groep is ook steeds de meeste recente versie van de brochure '[wie-betaalt-wat](#)' van toepassing. Deze wordt voor aanvang van de Zorg- en/of Dienstverlening verstrekt aan de Cliënt.  
Als er een nieuwe/ gewijzigde versie van toepassing is, wordt deze nieuwe versie aan de Cliënt\* verstrekt.

*\* Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over de cliënt, wordt daaronder indien van toepassing – ook verstaan diens wettelijk vertegenwoordiger, zoals bedoeld in artikel 18*

### *Artikel 3 De Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst*

- 3.1 Alle door de Hartekamp Groep gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van Zorg- en/of Dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 3.2 Het recht op Zorg- en/of Dienstverlening vangt aan op het moment dat er feitelijk wordt gestart met het verlenen van Zorg- en/of Dienstverlening door de Hartekamp Groep.

### *Artikel 4 Beëindiging en aanpassing*

- 4.1 De Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst eindigt automatisch door:
  - a) Het verstrijken van de looptijd;
  - b) Het verlopen van het afgegeven Indicatiebesluit en het niet afgeven van een herindicatie;
  - c) Het overlijden van de Cliënt;
  - d) Een door de Hartekamp Groep geconstateerd definitief vertrek van de Cliënt uit de instelling van de Hartekamp Groep;
  - e) Een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 4.2 De Hartekamp Groep kan de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst beëindigen (door middel van opzegging of ontbinding) als daar gewichtige redenen voor zijn. Redenen hiervoor kunnen zijn:
  - a) Dat de Cliënt zijn verplichtingen op basis van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst niet naleeft;
  - b) Dat de Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Zorg- en/of Dienstverlening;
  - c) Dat de Cliënt zes keer ongeoorloofd en/of niet (tijdig) aangekondigd afwezig is binnen één jaar;
  - d) Dat de Cliënt, diens Wettelijk Vertegenwoordiger, Gemachtigde of Belangenbehartiger gedrag vertoont tegenover medewerkers of cliënten van de Hartekamp Groep, die voortzetting van de Zorg- en Dienstverlening niet meer mogelijk maken. Denk bijvoorbeeld aan agressie, geweld, crimineel gedrag, intimidatie, discriminatie of alcohol- of drugsmisbruik;

- e) Dat de omvang of zwaarte van de Zorg- en of Dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst gaat vallen en de Hartekamp Groep en de Cliënt niet tot aangepaste afspraken komen;
  - f) Dat de Hartekamp Groep, als gevolg van een niet aan de Hartekamp Groep te wijten omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor, gemeente en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening tenzij de Cliënt de vergoeding voortaan zelf gaat betalen;
  - g) Dat de Cliënt en de Hartekamp Groep na aanvang van Zorg- en/of Dienstverlening op grond van een rechtelijke machtiging geen overeenstemming bereiken over de voortzetting of inhoud van de Zorg- en/of Dienstverlening door de Hartekamp Groep;
  - h) In geval van surséance van betaling of faillissement van de Hartekamp Groep.
- 4.3 De Hartekamp Groep zal bij beëindiging behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de Cliënt.
- 4.4 De beëindiging van de Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst door de Hartekamp Groep kan op elke dag van de kalendermaand plaatsvinden met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. De opzegtermijn van twee maanden hoeft door de Hartekamp Groep niet in acht genomen te worden wanneer dringende redenen rechtvaardigen dat de beëindiging eerder plaatsvindt. Opzegging met onmiddellijke of eerdere ingang kan in ieder geval in de in 4.2 sub c tot en met g genoemde gevallen.
- 4.5 Als de Hartekamp Groep de inhoud van deze Algemene Voorwaarden verandert, mag de Cliënt de Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst beëindigen tegen de dag dat die veranderingen ingaan. Dit geldt niet als de verandering komt door nieuwe wetten of regels die Hartekamp Groep moet volgen of als de verandering geen gevolgen heeft voor de Cliënt.
- 4.6 De Cliënt kan te allen tijde de Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst beëindigen door middel van schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- a. Als de Cliënt zonder voorafgaand overleg, al eerder afwezig is dan de afgesproken opzegtermijn, zal de Hartekamp Groep een vergoeding in rekening brengen bij de Cliënt in overeenstemming met artikel 16 van deze algemene voorwaarden.

- 4.7 Een proefplaatsing voor wonen of dagbesteding is altijd tijdelijk en eindigt automatisch na afloop van de daarvoor vastgestelde termijn;  
Een crisisplaatsing en eventueel het daaropvolgende gebruik van een perspectief bed zijn altijd tijdelijk en eindigen automatisch aan het einde van de door de crisisregisseur vastgestelde periode.
- 4.8 Na het einde van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst dient in geval van wonen/verblijf van de Cliënt in een door de Hartekamp Groep beschikbaar gestelde ruimte (kamer of woning) deze ruimte binnen 7 dagen ontruimd te zijn en in de oorspronkelijke staat opgeleverd te worden. In geval van overlijden van de Cliënt gaat de termijn van 7 dagen in op de dag na de uitvaart.
- 4.9 In aanvulling op het voorgaande geldt voor de Cliënt met een PGB het volgende:
- De Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst eindigt ook bij intrekking of substantiële verlaging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor (Wlz) of gemeente (Wmo, Jeugdwet).
  - De Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van de intrekking of verlaging. Als de Cliënt kan aantonen aan de Hartekamp Groep dat hij aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan onderling worden besloten dat de Zorg- en/of Dienstverleningsovereenkomst wordt voortgezet.
  - Cliënt informeert de Hartekamp Groep direct over het intrekken/ wijzigen van de toekenningsbeschikking of over de herindicatie.
- 4.10 De Hartekamp Groep en de Cliënt treden met elkaar in overleg over de aanpassing van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake wanneer:
- De Cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de Hartekamp Groep;
  - De Hartekamp Groep geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening;
  - Om andere redenen de omvang of zwaarte van de Zorg- en Dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Zorg- en/of Dienstverlening gaat vallen.

## *Artikel 5 Identificatie*

- 5.1 Cliënten zijn verplicht om zich bij ieder (eerste) bezoek aan de Hartekamp Groep te identificeren met een geldig en origineel identiteitsbewijs. Als de Cliënt hiertoe niet in staat is, kan er geen Zorg- of Dienstverlening plaatsvinden, tenzij het gaat om spoedeisende hulp.
- 5.2 Bij spoedeisende zorg geldt bij wijze van uitstel een termijn van maximaal 14 dagen om alsnog een geldig identiteitsbewijs te tonen.
- 5.3 Wanneer er geen kostenvergoeding kan worden geclaimd door de Hartekamp Groep omdat er niet (tijdig) wordt geïdentificeerd, komen de te vergoeden kosten voor rekening van de Cliënt.
- 5.4 Verwerking van het identiteitsbewijs gebeurt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

## *Artikel 6 Indicatie*

- 6.1 De Cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldig Indicatiebesluit te beschikken. Dat is de verantwoordelijkheid van de Cliënt.
- 6.2 Als de zorgvraag van de Cliënt zodanig verandert dat de Hartekamp Groep van mening is dat het binnen de huidige indicatie geen verantwoorde zorg meer kan bieden, dan vraagt de Cliënt (of diens Wettelijke Vertegenwoordiger), op schriftelijk en gemotiveerd verzoek van de Hartekamp Groep, binnen 5 werkdagen een nieuw Indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

## *Artikel 7 Overplaatsing*

- 7.1 Overplaatsing binnen de locaties van de Hartekamp Groep gebeurt zoveel mogelijk met instemming van de Cliënt. De Hartekamp Groep neemt hierbij grote zorgvuldigheid in acht en houdt rekening het belang van de Cliënt, groepsbelang en stichtingsbelang.
- 7.2 De Cliënt wordt tijdig voor een overplaatsing geïnformeerd en geconsulteerd. Het besluit tot overplaatsing ligt bij de Hartekamp Groep. De Cliënt kan geen aanspraak maken op permanent verblijf en/of begeleiding (waaronder Dagbesteding) op één en dezelfde locatie, c.q. in één en dezelfde woning.

## Artikel 8 Ruimtelijke privacy

8.1 Hartekamp Groep waarborgt dat Zorg wordt verleend buiten het zicht van anderen dan de Cliënt, tenzij:

- De Cliënt daarmee instemt;
- Uitstel onverantwoord is; of
- Het om praktische redenen niet anders kan.

Deze afspraken worden vastgelegd in het Ondersteuningsplan of Behandelplan.

8.2 Onder 'anderen dan de Cliënt' worden niet verstaan:

- Beroepskrachten wiens aanwezigheid noodzakelijk is voor de Zorgverlening;
- Wettelijk Vertegenwoordigers wiens toestemming is vereist voor de uitvoering van de Zorg.

## Artikel 9 Informatie

9.1 De Hartekamp Groep geeft relevante en benodigde informatie over de Zorg- en Dienstverlening aan de Cliënt, tenzij dat kan leiden tot ernstig nadeel voor de Cliënt. Indien wettelijke toegestaan en in het belang van de Cliënt, geeft de Hartekamp Groep de desbetreffende informatie aan de Wettelijk Vertegenwoordiger van de Cliënt, diens Schriftelijk Gemachtigde of Belangenbehartiger.

9.2 Als de Cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Hartekamp Groep dat. Alleen als dit kan leiden tot ernstig nadeel voor de Cliënt of anderen, mag de Hartekamp Groep hiervan afwijken. De Hartekamp Groep legt dit vast in het Cliëntendossier.

9.3 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de Hartekamp Groep informatie over de medezeggenschap, waaronder de rol van de cliëntenraad (CCR) en de Centrale Vertegenwoordigers Raad (CVR), de Klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de Hartekamp Groep. De Cliënt stemt in met de inhoud hiervan en zal zich daaraan houden. Deze documenten zijn eveneens digitaal beschikbaar op [de website van de Hartekamp Groep](#).

## *Artikel 10 Ondersteuningsplan en toestemming*

- 10.1 Het Ondersteuningsplan wordt maximaal 6 weken na aanvang van de Zorgverlening gemaakt, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 10.2 Het Ondersteuningsplan komt in overleg met de Cliënt tot stand.  
Door instemming met het Ondersteuningsplan geeft de Cliënt toestemming voor de uitvoering ervan. Wanneer de cliënt niet instemt, wordt dit vastgelegd in het Ondersteuningsplan. Medewerking aan de Zorg (aanwezigheid en/of deelname) wordt als stilzwijgende instemming beschouwd.
- 10.3 Het Ondersteuningsplan wordt periodiek, en minimaal tweemaal per jaar, geëvalueerd. Aanpassing van het Ondersteuningsplan gebeurt in overleg.
- 10.4 Cliënt kan een eenmaal gegeven toestemming intrekken.
- 10.5 De Hartekamp Groep kan binnen haar woon- en zorglocaties gebruikmaken van zorgtechnologie, zoals slimme hulpmiddelen, domotica, alarmeringssystemen en vergelijkbare technische ondersteuning, om veilige, passende en doelmatige zorg te bieden. De concrete inzet van zorgtechnologie wordt per cliënt afgestemd en vastgelegd in het ondersteuningsplan.

## *Artikel 11 Verplichtingen van de Cliënt*

- 11.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking, zoals o.a. beschreven in de huisregels, die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Zorg- en/of Dienstverlening.
- 11.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de Hartekamp Groep in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de Zorg- en Dienstverlening, tijdig aan te leveren.
- 11.3 Cliënt is verplicht de Hartekamp Groep meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de Zorg- en/of Dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 11.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van verstrekte gegevens en schriftelijke stukken.
- 11.5 Gebruik woonruimte die beschikbaar gesteld wordt aan de Cliënt door de Hartekamp Groep:

- a) De woonruimte mag door Cliënt uitsluitend als zodanig gebruikt worden. Cliënt mag deze ruimte niet aan anderen verhuren of in gebruik afstaan. Het laten logeren van bezoekers is niet toegestaan, tenzij met schriftelijke toestemming vooraf van een bevoegd persoon van de Hartekamp Groep.
  - b) Het is cliënt/vertegenwoordiger niet toegestaan om zelf aanpassingen aan de kamer te (laten) doen.
  - c) De Cliënt is verplicht de ruimten goed te onderhouden. De Cliënt is aansprakelijk voor eventuele schade die door hem/haar of door bezoekers wordt toegebracht aan de woonruimte, de gemeenschappelijke ruimtes en de aanwezige inboedel.
  - d) Afspraken over het sleutelbeheer worden gemaakt in het ondersteuningsplan.
  - e) Bij overlijden van de Cliënt of als de Cliënt vertrekt, dient de woonruimte binnen 7 dagen na de uitvaart, dan wel verhuizing, leeg en in originele staat te worden opgeleverd aan de Hartekamp Groep.
- 11.6 De Hartekamp Groep zet zich in voor de Rookvrije Generatie. Regels met betrekking tot roken op locaties van de Hartekamp Groep zijn opgenomen in de huisregels.

## *Artikel 12 Cliëntendossier*

- 12.1 Het Cliëntendossier is eigendom van de Hartekamp Groep. De Hartekamp Groep beheert (en bewaart) het Cliëntendossier. De Cliënt heeft recht op inzage, kopie, wijziging en vernietiging van het Cliëntendossier, tenzij dit in strijd is met geldende wet- en regelgeving of als de Hartekamp Groep gemotiveerd oordeelt dat zwaarwegende belangen (van derden) zich daartegen verzetten.  
De Hartekamp Groep mag voor de verstrekking van extra kopieën van het Cliëntendossier een redelijke vergoeding vragen.
- 12.2 Wanneer de Cliënt daarmee instemt, stelt de Hartekamp Groep het Cliëntendossier beschikbaar voor een andere zorgaanbieder.
- 12.3 De Hartekamp Groep behandelt het Cliëntendossier, en de periode van bewaring daarvan, vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), en met haar Privacy Reglement. Dit geldt ook voor inzage of verstrekking van het Cliëntendossier aan een Wettelijk Vertegenwoordiger, Gemachtigde of Belangenbehartiger.

- 12.4 Alleen zorgverleners die direct betrokken zijn bij de Zorg- of Dienstverlening van de Cliënt hebben toegang tot het Cliëntendossier, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken.
- 12.5 De Hartekamp Groep verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door een financier, de AO/IC (administratieve organisatie en interne controle), accountant en/of het CCE (centrum voor consultatie en expertise) bij controle extreme zorgzwaarte.
- 12.6 De Hartekamp Groep verwerkt daarnaast persoonsgegevens voor kwaliteitsbewaking, kwaliteitsbevordering, intercollegiale toetsing, intervisie en opleiding. Deze verwerkingen zijn gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van de Hartekamp Groep en blijven beperkt tot wat noodzakelijk is voor goede, veilige en professionele zorg.

### *Artikel 13 Klachten*

- 13.1 De Hartekamp Groep heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een Klachtenregeling vastgesteld. Deze Klachtenregeling is te vinden op [de website van de Hartekamp Groep](#).
- 13.2 De Cliënt kan klachten over (de Zorg- en Dienstverlening van) de Hartekamp Groep kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in deze Klachtenregeling.

### *Artikel 14 Aansprakelijkheid*

- 14.1 De Hartekamp Groep is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Zorg- of Dienstverlening(overeenkomst). De aansprakelijkheid geldt niet voor zover de tekortkoming haar niet kan worden toegerekend, of om andere redenen op grond van de wet de aansprakelijkheid is uitgezonderd.
- 14.2 De Hartekamp Groep is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie die door of namens de Cliënt is verstrekt.
- 14.3 De Hartekamp Groep is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of gederfde inkomsten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- 14.4 Beperking van de aansprakelijkheid zoals opgenomen in dit artikel geldt alleen voor zover dit niet in strijd is met geldende wet- en regelgeving.

- 14.5 Als de Wettelijk Vertegenwoordiger, Gemachtigde of Belangbehartiger bevoegd is om de Cliënt mee te nemen voor een bezoek buiten de Zorginstelling, dan gebeurt dit geheel voor eigen rekening en risico van de Cliënt. De Hartekamp Groep aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.
- 14.6 De Hartekamp Groep is niet aansprakelijk voor schade aan derden die het gevolg is van handelingen door de Cliënt.

### *Artikel 15 Betalingen en eigen bijdrage*

- 15.1 Bij levering van Zorg- en Dienstverlening op basis van ZIN declareert de Hartekamp Groep de kosten van de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening – afhankelijk van de wet die van toepassing is – bij het zorgkantoor, bij de gemeente of bij de zorgverzekeraar waarmee de Hartekamp Groep op grond van de betreffende wet, een overeenkomst heeft gesloten.
- 15.2 Als door te late indiening, door de Cliënt, van de aanvraag voor herindicatie de ZIN financiering tijdelijk wegvalt, kunnen de kosten voor de Zorg- en/of Dienstverlening bij de Cliënt in rekening worden gebracht.
- 15.3 Vaak is een Cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd.  
De Hartekamp Groep informeert de Cliënt over de wettelijke eigen bijdrage.
- 15.4 Als de Cliënt Dagbesteding wenst op een andere locatie dan die de Hartekamp Groep voorstelt, dan komen aanvullende kosten voor de op deze locatie geboden Dagbesteding en ook de extra kosten voor vervoer naar deze locatie volledig voor rekening van de Cliënt.
- 15.5 Zodra de Cliënt aanvullende Zorg- en/of Dienstverlening afneemt die niet onder ZIN valt of die buiten het Indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de Cliënt. De geldende tarieven zijn opgenomen in de brochure '[Wie betaalt wat](#)'.
- 15.6 De tarieven zoals opgenomen in de brochure '[Wie betaalt wat](#)' met betrekking tot de overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening worden jaarlijks per 1 januari aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen, zoals die blijken uit relevante cao-afspraken, NZa-beleidsregels of indexeringscijfers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De indexering geldt niet als een contract wijziging die afzonderlijke instemming van de Cliënt vereist.

- 15.7 De hiernavolgende bepalingen van dit artikel 15 zijn van toepassing op:
- a) Cliënten met een Persoonsgebonden Budget (PGB);
  - b) Cliënten die hun Zorg- of Dienstverlening zelf financieren, anders dan via een PGB;
  - c) Cliënten die naast Zorg in Natura (ZIN) aanvullende Zorg- of Dienstverlening van de Hartekamp Groep ontvangen waarvoor geen financiering vanuit de geldende wet- en regelgeving beschikbaar is.
- 15.8 Als de kredietwaardigheid van de Cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan de Hartekamp Groep nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.
- 15.9 De Hartekamp Groep brengt de kosten, binnen vier weken na het einde van de maand waarin de Zorg- en/of Dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij Cliënt en/of zijn Wettelijk Vertegenwoordiger in rekening. Deze factuur dient binnen 30 dagen te worden betaald.
- 15.10 Als binnen de termijn van 30 dagen de factuur niet is voldaan, is de Cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan de Hartekamp Groep.
- 15.11 De Hartekamp Groep verlangt een automatische incasso voor de Zorg en/of Diensten die zij levert die niet rechtstreeks vanuit de Wlz, Wmo, JW en/of Zvw worden vergoed (ZIN). De Cliënt zal worden gevraagd hiervoor een apart incassomachtigingsformulier te ondertekenen.
- 15.12 De Hartekamp Groep is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn in rekening te brengen.
- 15.13 Wanneer de Cliënt zijn financiële verplichtingen niet nakomt, komen alle redelijke kosten die de Hartekamp Groep moet maken om het openstaande bedrag te innen - zowel via een gerechtelijke procedure als daarbuiten - voor rekening van de Cliënt.

### *Artikel 16 Afwezigheid cliënt*

- 16.1 Als een Cliënt verhinderd is afspraken met (de zorgverleners/ begeleiders van) de Hartekamp Groep na te komen, moet de Cliënt of iemand die hem vertegenwoordigt dit tijdig melden.
- 16.2 De Cliënt kan een gemaakte afspraak (waaronder georganiseerd vervoer) of overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening kosteloos annuleren tot 48 uur vóór het afgesproken tijdstip.

- 16.3 Bij afzegging binnen 24 uur vóór het afgesproken tijdstip, of wanneer de Cliënt zonder bericht niet verschijnt, wordt 100% van de kostprijs van de niet nagekomen afspraak in rekening gebracht.
- 16.4 Annulering dient altijd schriftelijk of elektronisch te worden gedaan, bij de persoon die bij de betreffende afspraak betrokken is. Dit kan per telefoon, e-mail of WhatsApp-bericht.
- 16.5 Cliënt en/of diens Wettelijke Vertegenwoordiger met een Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst op basis van een PGB, moet ervoor zorgen dat de in rekening gebrachte kosten voor afwezigheid niet als PGB-zorg worden verantwoord.

### *Artikel 17 Vakantie dagbesteding*

- 17.1 Cliënten die participeren in Dagbesteding hebben recht op vakantie.
- 17.2 Als een Cliënt fulltime Dagbesteding ontvangt (= 9 dagdelen per week), dan heeft de Cliënt recht op 26 dagen (= 52 dagdelen) vakantie per jaar.
- 17.3 Cliënten die minder dan 9 dagdelen per week Dagbesteding ontvangen, hebben naar rato recht op vakantie per jaar.
- 17.4 Voorafgaand aan elke vakantie worden afspraken gemaakt tussen de Cliënt en de begeleiding over de duur van de betreffende vakantie.
- 17.5 Als de Cliënt zonder voorafgaand overleg langer afwezig is dan de overeengekomen vakantieperiode en de plek beschikbaar wordt gehouden voor de Cliënt, zal de Hartekamp Groep een vergoeding in rekening brengen bij de Cliënt in overeenstemming met artikel 16 van deze algemene voorwaarden.

## *Artikel 18 Nakoming richting een ander*

18.1 Als de Zorg- of Dienstverlening niet rechtstreeks aan de cliënt kan of mag worden verleend, voert de Hartekamp Groep deze uit via een bevoegde vertegenwoordiger. Dit kan een ouder, voogd, curator, mentor, bewindvoerder, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of een andere persoon zijn die volgens de wet bevoegd is om namens de cliënt op te treden. Deze vertegenwoordiger neemt dan de beslissingen die nodig zijn en geeft, wanneer dat wettelijk verplicht is, toestemming voor de uitvoering van de zorg- of dienstverlening.

De Hartekamp Groep controleert altijd of deze persoon daadwerkelijk bevoegd is om de cliënt te vertegenwoordigen. De zorg- of dienstverlening wordt vervolgens uitgevoerd volgens alle geldende wettelijke regels en professionele standaarden.

## *Artikel 19 Geschillen*

19.1 Op deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

19.2 In geval van een geschil wordt eerst de Klachtenregeling doorlopen, tenzij Cliënt dat niet wenst.

19.3 Als een geschil niet wordt opgelost na het doorlopen van de Klachtenregeling, dan kunnen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem, tenzij een dwingendrechtelijke wettelijke bepaling anders bepaalt.

## *Artikel 20 Overige*

20.1 In het geval dat de Hartekamp Groep Zorg- en/of Dienstverlening verleent in de privéwoning van Cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Deze worden van tevoren aan de Cliënt gecommuniceerd.

20.2 Met betrekking tot de door of namens de Hartekamp Groep uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de Zorg- en/of Dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de Hartekamp Groep