

ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN ZORG- en DIENSTVERLENING

Artikel 1

Begripsbepalingen

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

- 1.1 Omega Groep BV (hierna: Omega Groep): de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan de cliënt met een beperking en die op grond van de Wet toelatingen zorginstellingen is toegelaten om de zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) te leveren en die op basis van een overeenkomst met de gemeente ondersteuning biedt.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Omega Groep ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een schriftelijk gemachtigde.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Schriftelijk gemachtigde: de door zorgvrager aangewezen persoon die op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de zorgvrager bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.6 Beschikking: het besluit van de gemeente of het indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een client in aanmerking komt voor ondersteuning.
- 1.7 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.8 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.9 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van de beschikking van de cliënt.
- 1.10 'Mijn Plan': het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het 'Mijn Plan' vormt een geheel met het cliëntcontract.
- 1.11 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Omega Groep volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele cliënt.
- 1.12 Persoonsgebonden budget (PGB): een geldbedrag dat aan cliënt op basis van een beschikking is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.13 Het cliëntcontract: de individuele overeenkomst die tussen Omega Groep en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Omega Groep zich aan de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling of door ZIN te bieden.
- 1.14 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van de cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan de cliënt gebruik kan maken bij de zorgplanbespreking.
- 1.15 Volledig pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis dezelfde zorg krijgt als die hij anders met verblijf in een instelling zou krijgen.
- 1.16 Modulair pakket thuis: variant op de zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt thuis naar keuze delen van de zorg krijgt die hij anders met verblijf in een instelling zou krijgen.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle cliëntcontracten tussen de cliënt en Omega Groep.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden of aanvullende afspraken van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden of aanvullende afspraken afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden en/of aanvullende afspraken voor.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden, bijzondere voorwaarden of aanvullende afspraken dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3

Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een cliëntcontract tussen Omega Groep en de cliënt.
- 3.2 Een cliëntcontract wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Omega Groep en cliënt.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van het contract, geldt die datum als ingangsdatum van het contract. In het contract wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In het cliëntcontract leggen Omega Groep en de cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden, en indien van toepassing, aanvullende afspraken, uitdrukkelijk deel uit van het cliëntcontract.

Artikel 4

Beëindiging en opzegging

- 4.1 Het cliëntcontract eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd van het cliëntcontract als het cliëntcontract voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - b. het niet beschikken over een geldige beschikking;
 - c. het overlijden van de cliënt;
 - d. een door Omega Groep geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling.
 - e. opzegging;
 - f. ontbinding.
- 4.2 Omega Groep kan het contract opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a. dat de cliënt zijn verplichtingen uit het cliëntcontract niet naleeft;
 - b. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van het contract; waaronder langdurige afwezigheid;
 - c. De cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken. Hier valt in ieder geval onder:
 - agressie, verbaal en fysiek;
 - mishandeling;

- overlast, geluid en stank;
 - overmatig drugs en drankgebruik;
 - het zich niet houden aan de Nederlandse wet door bijvoorbeeld het dealen van drugs;
 - gedragingen die een risico vormen voor de veiligheid van medewerkers en cliënten van Omega Groep;
 - het bij herhaling niet betalen van de afgesproken servicekosten.
- d. de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van het cliëntcontract gaat vallen en Omega Groep en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van het contract;
- e. op het moment dat Omega Groep, als gevolg van een niet aan Omega Groep verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar of de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
- f. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen bij Omega Groep en de cliënt en Omega Groep geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
- g. in geval Omega Groep surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
- h. de cliënt ondanks een schriftelijke waarschuwing waarin een redelijke termijn is gesteld, na verloop van die termijn niet voldoet aan zijn verplichtingen, waaronder ook zijn betalingsverplichtingen voor overeengekomen aanvullende diensten en services.
- 4.3 Omega Groep zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2. kan opzegging door Omega Groep tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in het in 4.2 sub e genoemde geval.
- 4.5 De cliënt kan het contract schriftelijk of mondeling opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan Omega Groep onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van het contract rechtvaardigen.
- 4.6 De schriftelijke of mondelinge opzegging wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt.
- 4.7 Omega Groep en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van het cliëntcontract indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- a. de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen bij Omega Groep;
 - b. Omega Groep geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar of gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en/of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat dit geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van het cliëntcontract gaat vallen.

Artikel 5

Indicatie

- 5.1 De cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldige beschikking te beschikken.
- 5.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Omega Groep zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de beschikking, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de zorgaanbieder binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuwe beschikking aan bij het indicatieorgaan of gemeente.

Artikel 6

Zorg- en dienstverlening

- 6.1 Omega Groep biedt de cliënt zorg- en dienstverlening in overeenstemming met de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2 In het geval bij de zorg- en dienstverlening gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze regels deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 6.3 Omega Groep verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan Omega Groep kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Omega Groep zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 7

Informatie

- 7.1 Omega Groep geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Omega Groep geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 7.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 7.3 Omega Groep geeft de informatie alleen niet indien dit zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist, geeft Omega Groep de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger of schriftelijk gemachtigde. Voordat Omega Groep overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 7.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Omega Groep dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor zichzelf of anderen kan voortvloeien.
- 7.5 Bij het aangaan van het contract verstrekt Omega Groep daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 11 en overig relevant beleid van Omega Groep.

Artikel 8

'Mijn Plan', bespreking en toestemming

- 8.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in het 'Mijn Plan'. Dit plan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt doch uiterlijk 6 weken na aanvang van de zorg.
- 8.2 Voorafgaand aan de bespreking van 'Mijn Plan' kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger (wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger) aan Omega Groep een persoonlijk plan overhandigen. Omega Groep stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Omega Groep dit persoonlijk plan bij het opstellen van het 'Mijn Plan'.
- 8.3 Als de cliënt niet aan een planbespreking wil deelnemen, wordt het plan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- 8.4 Het 'Mijn Plan' komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door instemming met het 'Mijn Plan' geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van dit plan.
- 8.5 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het 'Mijn Plan', is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 8.6 Het 'Mijn Plan' wordt periodiek geëvalueerd. In het 'Mijn Plan' worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 8.7 Indien Omega Groep het voor de goede uitvoering van het cliëntcontract van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in het contract of het 'Mijn Plan' is aangegeven, overlegt Omega Groep hier voorafgaand over met de cliënt.
- 8.8 De cliënt heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het 'Mijn Plan'. Ook kan de cliënt mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van zijn plan.
- 8.9 In geval van een zorgarrangement dat korter duurt dan 3 maanden, kan Omega Groep afwijken van de in artikel 8.1 omschreven uitwerking in een 'Mijn Plan'.

Artikel 9

Verplichtingen van de cliënt

- 9.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van het cliëntcontract.
- 9.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Omega Groep in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 9.3 Cliënt is verplicht Omega Groep meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 9.4 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Artikel 10

Dossvorming, geheimhouding en privacy

- 10.1 Omega Groep richt een ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) in met betrekking tot de zorg- en

- dienstverlening voor de cliënt. Hij houdt in het ECD aantekeningen bij van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 10.1.1 Omega Groep hanteert een privacyreglement waarin de rechten van de cliënt en de plichten van de zorgaanbieder zijn beschreven ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.
 - 10.1.2 Het 'Mijn Plan' maakt deel uit van het ECD, evenals van toepassing zijnde uitkomsten van onderzoeken en overige cliëntgegevens.
 - 10.2 Het ECD is eigendom van Omega Groep, evenals de inhoud van het ECD.
 - 10.3 Omega Groep draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het ECD worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
 - 10.4 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van het 'Mijn Plan' en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
 - 10.4.1 Aan de wettelijke vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
 - 10.5 Door de ondertekening van het cliëntcontract geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Omega Groep met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
 - 10.6 Omega Groep bewaart het ECD gedurende twintig jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop het cliëntcontract is beëindigd.
 - 10.7 Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het ECD behoren, bewaart Omega Groep zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Omega Groep de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, geeft hij deze aan de cliënt terug.
 - 10.8 Omega Groep vernietigt het ECD of gedeelten van het ECD zonder onredelijke vertraging na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
 - 10.9 Omega Groep verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het ECD. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Omega Groep mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
 - 10.10 Bij ZIN (Zorg In Natura) verleent Omega Groep medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
 - 10.11 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 11

Klachten

- 11.1 Omega Groep heeft op basis van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een

- klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Omega Groep en wordt bij aanvang van de zorg aan de cliënt verstrekt.
- 11.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening en over formulieren van de zorgaanbieder mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Omega Groep.
- 11.3 Omega Groep is volgens de Wkkgz bij een geschilleninstantie aangesloten, informatie hierover is te vinden op de website van Omega Groep.
- 11.4 Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij een Wkkgz-geschil aanhangig maken bij de geschillencommissie.
- 11.5 Geschillen over aansprakelijkheid die een financieel belang van € 25.000,-- te boven gaan, worden niet behandeld door de geschillencommissie.
- 11.6 Geschillen moeten binnen [12 maanden] na de datum waarop cliënt de klacht bij Omega Groep heeft ingediend aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie.
- 11.7 Cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de rechter. Indien cliënt heeft gekozen voor de geschillencommissie, is cliënt aan die keuze gebonden.
- 11.8 Omega Groep kan met instemming van cliënt ook een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 12

Aansprakelijkheid

- 12.1 Cliënt is gehouden Omega Groep in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van het cliëntcontract binnen een redelijke termijn voor rekening van Omega Groep te herstellen.
- 12.2 De aansprakelijkheid van Omega Groep is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Omega Groep gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij cliëntcontracten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met het contract is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 12.3 Het bepaalde in artikel 12.2 is mede van toepassing op de door Omega Groep ingeschakelde derden.
- 12.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 12.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Omega Groep.
- 12.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Omega Groep zoals bepaald in artikel 12.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de WGBO (Wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst).
- 12.6 De in de WGBO opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarop de WGBO van toepassing is.
- 12.7 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Artikel 13

Betalingen, eigen bijdrage

- 13.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Omega Groep de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het zorgkantoor waarmee de zorgaanbieder op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 13.2 Bij ZIN kan cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz of Wmo. Omega Groep informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. Omega Groep is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 13.3 Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten de beschikking valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Omega Groep uitsluitend op basis van aanvullende afspraken met de cliënt, welke onderdeel uitmaken van het cliëntcontract.
- 13.4 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Omega Groep de overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- 13.5 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 14

Arbeidsomstandigheden

- 14.1 In het geval Omega Groep zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 15

(Intellectuele) eigendomsrechten¹

- 15.1 Met betrekking tot de door, of namens, Omega Groep uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake van de zorg- en dienstverlening, berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Omega. De mede met advisering over de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Omega Groep zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 15.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Omega Groep uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Omega Groep, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of een andere juridische procedure waarin ook Omega Groep of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.
- 15.3 Indien de cliënt binnen de instelling van Omega Groep en/of met gebruikmaking van de middelen van Omega Groep een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Omega Groep.

Artikel 16

Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

- 16.1 Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Omega Groep zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

¹ Dit artikel betreft alleen het intellectuele eigendom, niet de daadwerkelijke (zakenrechtelijke) eigendom. Onder intellectuele eigendom vallen niet de databankrechten en de domeinnamen.

- 16.2 Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft Omega Groep de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. Omega Groep komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.
- 16.3 Als een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder is, komt Omega Groep de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.
- 16.3.1 Als een cliënt van 16 jaar of ouder, naar het oordeel van Omega Groep, feitelijk bekwaam is om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de overeenkomst, komt Omega Groep zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van de overeenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 17

Nakoming tegenover de wilsonbekwame client

- 17.1 Tegenover de cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Omega Groep verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 17.2 Tegenover de wilsonbekwame cliënt die ouder is dan 12 jaar en jonger dan 18 jaar, komt Omega Groep zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 17.3 Tegenover de wilsonbekwame client van 18 jaar of ouder komt Omega Groep al zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, tenzij cliënt naar het oordeel van Omega Groep feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de overeenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Omega Groep de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
- 17.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde als bedoeld in het vorige lid, dan komt Omega Groep de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:
- de echtgenoot van de zorgvrager;
 - de geregistreerde partner van de zorgvrager;
 - de levensgezel van de zorgvrager;
 - een ouder van de zorgvrager;
 - een kind van de zorgvrager;
 - een broer of zuster van de zorgvrager.
- Omega Groep kiest tegenover welke belangenbehartiger, zoals omschreven in artikel 1.5 hij zijn verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 18

Vertegenwoordiging

- 18.1 Indien Omega Groep, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.

- 18.2 Omega Groep komt zijn verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 18.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Omega Groep zoals genoemd in artikel 6.1.
- 18.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 18.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 18.4 Omega Groep kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 18.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 18.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 18.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 19

Toepasselijk recht

- 19.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 19.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en/of aanvullende afspraken en het contract waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Omega Groep is gevestigd.
- 19.3 In afwijking van het gestelde in artikel 19.2 kunnen Omega Groep en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 20

Annulering

- 20.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een annuleringstermijn van 48 uur bij ambulante begeleiding/14 dagen bij kortdurend verblijf en activiteiten/5 dagen bij groepsbegeleiding/dagbesteding vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd. Omega Groep zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor zichzelf of anderen kan voortvloeien.
- 20.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Omega Groep de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 21

Wijzigingen

- 21.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Omega Groep worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 21.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande contracten.

Artikel 22

Slot

- 22.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2019.
- 22.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Omega Groep BV'.

Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (betalingsvoorwaarden).

Artikel 1

Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
 - a. de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB);
 - b. de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB;
 - c. de cliënt die naast Zorg in natura (ZIN) overige zorg-of diensten van Omega Groep afneemt, waarvoor de Wlz, het PGB of de beschikking geen financiering bieden.
- 1.2 In afwijking van artikel 1.8 van de Algemene voorwaarden komt het zorgarrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt. De cliënt met een PGB verstrekt op verzoek van Omega Groep een afschrift van de beschikking op basis waarvan zijn PGB is toegekend.

Artikel 2

Aanbieding

- 2.1 Alle door Omega Groep gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 2.2 Omega Groep is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Omega Groep en cliënt.

Artikel 3

Tarieven en kostprijzen

- 3.1 In het geval van een PGB worden het aantal overeengekomen uren en het bijbehorende tarief en/of de kostprijs ten aanzien van het zorgarrangement opgenomen in het format overeenkomst PGB van de SVB. Bij particuliere financiering en aanvullende diensten worden deze afspraken vastgelegd in aanvullende afspraken behorend bij dit cliëntcontract. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in aanvullende afspraken en overeenkomst PGB, is niet mogelijk, tenzij Omega Groep en de cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 3.2 Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement de Wet Tarieven Gezondheidszorg (WTG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald in overeenstemming met de WTG.
- 3.3 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en de wettelijke tarieven.

Artikel 4

Kredietwaardigheid

- 4.1 Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Omega Groep nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 5

Factuur en betaling

- 5.1 Omega Groep brengt de kosten, binnen 6 weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Omega Groep kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.3 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, is de cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het

- te vorderen bedrag verschuldigd aan Omega Groep.
- 5.4 Omega Groep kan een automatisch incasso verlangen.
- 5.5 Omega Groep is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 6

Incasso

- 6.1 Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- 6.2 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voor-werk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak (vindplaats: www.verenigingvoorrechtspraak.nl onder publicaties).

Artikel 7

Einde overeenkomst bij PGB

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1 sub a. van de bijzondere voorwaarden.

- 7.1 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat het contract eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
- intrekking van de toekenningbeschikking door het zorgkantoor of gemeente, het contract eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
 - wijziging van de toekenningbeschikking door het zorgkantoor of gemeente. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als cliënt kan aantonen aan Omega Groep dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;
 - bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 7.2 Cliënt dient Omega Groep onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, evenals over de herindicatie.
- 7.3 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3 van de bijzondere voorwaarden het cliëntcontract opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt het contract opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

Artikel 8

Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1 sub b. en c. van de bijzondere voorwaarden.

- 8.1 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3 van de bijzondere voorwaarden het contract opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt het cliëntcontract opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.