

Algemene Leveringsvoorwaarden Lobie Care B.V.

1. Algemeen

ARTIKEL 1 - Definities

1. CAO: de op het moment van het uitvoeren van enige Opdracht dan wel enige andere overeenkomst van of met Lobie Care gesloten, geldende Collectieve Arbeidsovereenkomst voor de Verpleeg-, Verzorgingshuizen, Thuiszorg en Jeugdgezondheidszorg, inclusief alle bijlagen en protocollen;
2. Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Lobie Care en als opdrachtgever van Lobie Care optreedt;
3. Geneeskundige handelingen: alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem/haar voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn/haar gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446–468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).
4. Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.
5. Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorg aanspraak op grond van de Wet Langdurige Zorg (WIZ), Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo);
6. Leverancier: een door Lobie Care ten behoeve van de uitvoering van een opdracht ingeschakelde zelfstandig werkzame zorgprofessional, die in de zelfstandige uitoefening van zijn bedrijf en/of beroep de werkzaamheden verricht.
7. Lobie Care: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Lobie Care B.V., statutair gevestigd te Utrecht en op basis van de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi) een toegelaten thuiszorgorganisatie die zorg in natura verleent op het gebied van verpleging, verzorging en begeleiding;
8. Opdracht: de tussen cliënt en Lobie Care gesloten overeenkomst op grond waarvan Lobie Care zorg aan de cliënt levert tegen betaling van het met Lobie Care afgestemde tarief;
9. Partij(en): Lobie Care en de cliënt gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context;
10. Schriftelijk: elke vorm van vastlegging in een geschrift, waaronder begrepen vastlegging langs elektronische weg (zoals nader gedefinieerd in artikel 6:227a van het Burgerlijk Wetboek);
11. Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.
12. Zorgaanbieder: Lobie Care, dan wel een andere rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de WIZ, Zvw of de Wmo al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten;

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Lobie Care gesloten zorg- en of dienstverleningsovereenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot zorg zonder verblijf en tevens van toepassing op afspraken tussen Lobie Care en leveranciers.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. Lobie Care overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt en indien aan de orde de leverancier voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt of de leverancier licht Lobie Care de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Lobie Care kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt of leverancier en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als Lobie Care de cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zij ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Lobie Care de informatie elektronisch verschaft, vergewist zij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Lobie Care de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Lobie Care zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

1. Lobie Care zorgt ervoor dat zij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. Lobie Care zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Lobie Care de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a. de vormen van zorg die Lobie Care kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
 - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door Lobie Care te laten doen en de gevolgen daarvan;
 - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
 - d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
 - e. de procedure rond het opstellen van een zorg (leef)- of huishoudplan;
 - f. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - g. de mate waarin Lobie Care gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
 - h. sleutelbeheer;
 - i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - j. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Lobie Care in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - k. de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren en informatie over de cliëntenraad;

- l. Indien van toepassing de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
 - m. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
 - n. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
 - o. de klachtenregeling;
 - p. deze algemene voorwaarden;
 - q. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
 - r. het privacybeleid;
 - s. het medicatiebeleid.
2. Tijdens het intakegesprek gaat Lobie Care na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan Lobie Care zijn/haar keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
 3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
 4. De cliënt informeert Lobie Care meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

2. Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. Lobie Care doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Lobie Care aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Lobie Care en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - a) een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - b) een bepaling dat het op te stellen zorg(leef)plan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - c) een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
 - d) een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
 - e) een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
 - f) een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

3. Zorg(leef)- of huishoudplan

ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het zorg(leef)- of huishoudplan

1. Lobie Care stelt in samenspraak met de cliënt een zorg(leef)plan op. Lobie Care biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorg(leef)plan. Overal waar zorgleefplan staat, kan ook zorg- of huishoudplan gelezen worden afhankelijk van de zorg aanvraag.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt Lobie Care het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorg(leef)plan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorg(leef)plan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Lobie Care en de cliënt ondertekenen het zorg(leef)plan. Het ondertekende zorg(leef)plan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.
4. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het zorg(leef)plan is - in het geval er sprake is van geneeskundige handelingen - voor deze geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen

van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

5. Client kan bij de zorg(leef)plan bespreking een onafhankelijke cliënt ondersteuner meenemen. Vóór de eerste zorg(leef)plan bespreking wijst Lobie Care op deze mogelijkheid.
6. Voor Wmo zorg en ondersteuning thuis maakt Lobie Care samen met de client een huishoudplan in plaats van een zorg(leef)plan. Derhalve kan in plaats van zorg(leef)plan indien sprake is van Wmo-zorg 'huishoudplan' gelezen worden in deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het zorg(leef) - of huishoudplan

1. Het zorg(leef)plan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorg(leef)plan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
3. In het zorg(leef)plan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorg(leef)plan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
 - wie binnen de organisatie van Lobie Care het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
 - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
 - de momenten van evaluatie van het zorg(leef)plan.

ARTIKEL 12 - Naleving van het zorg(leef)plan

1. Lobie Care voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorg(leef)plan.
2. Als Lobie Care afgesproken zorg niet conform het zorg(leef)plan kan verlenen, stelt Lobie Care de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorg(leef)plan kan ontvangen, stelt de cliënt Lobie Care daarvan meteen in kennis.
3. Het zorg(leef)plan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorg(leef)plan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorg(leef)plan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorg(leef)plan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Lobie Care instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorg(leef)plan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Lobie Care afgesproken zorg niet verleent, biedt Lobie Care de cliënt - zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen - een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Lobie Care. Doet hij dit niet, dan kan Lobie Care kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

4. Privacy

ARTIKEL 13 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.
3. In het zorgdossier van iedere client bewaart Lobie Care gegevens die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het zorg(leef)plan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is eigendom van Lobie Care.

ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Lobie Care moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien Lobie Care bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt. Lobie Care gebruikt de gegevens van cliënten uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:
 - o kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
 - o het bijhouden van het dossier;
 - o de financiële afwikkeling en controle;
 - o intercollegiale toetsing;
 - o intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
 - o Calamiteiten onderzoek.
4. Bij een medische handeling waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door client als inbreuk op zijn privacy kan worden ervaren, zal Lobie Care ervoor zorgdragen dat, dat met toestemming van de client gebeurt of dat, dat buiten het zicht en gehoor van derden gebeurt. Derden zijn niet de feitelijke zorgverlener of degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling ook noodzakelijk is of de curator/mentor of schriftelijk gemachtigde van de client.
5. Wanneer Lobie Care van plan is om bij een dergelijke handeling of een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig te laten zijn, dan zal Lobie Care daarvoor voorafgaand toestemming vragen aan de cliënt.

ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens

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

ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Lobie Care aan derden

1. Lobie Care verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt **geen** (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:

- a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden geeft Lobie Care desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
 4. Lobie Care instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
 5. Desgevraagd kan de client zijn zorgdossier inzien. De client mag om een kopie vragen van zijn zorgdossier. Lobie Care kan een vergoeding vragen voor een kopie van het zorgdossier.

ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als Lobie Care de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. Lobie Care informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.
3. Lobie Care kan ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek en onderwijs volledig anonieme en niet meer tot cliënten te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken.

5. Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 18 - Zorg

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

ARTIKEL 19 - Veiligheid

Lobie Care maakt gebruik van deugdelijk materiaal, draagt er zorg voor dat voor haar of in opdracht van haar werkzame zorgverleners het juiste materiaal en de juiste kennis ten behoeve van het op een goede en veilige manier en conform de in de branche gebruikelijke en gehanteerde standaarden hun werkzaamheden verrichten.

ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van Lobie Care

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

2. Lobie Care zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten de organisatie van Lobie Care

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Lobie Care of in opdracht van Lobie Care werkt, zorgt Lobie Care ervoor dat:
 - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
 - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

ARTIKEL 21 - Incidenten

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

ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

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

6. Zorgverlening op afstand

ARTIKEL 23 - Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Lobie Care verleent, faciliteert en ondersteunt Lobie Care, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorg(leef)plan.
2. Lobie Care spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorg(leef)plan.
3. Lobie Care informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Lobie Care zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

7. Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Lobie Care met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheid gegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft Lobie Care, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Lobie Care en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Lobie Care in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Lobie Care de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
7. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor Lobie Care, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers van Lobie Care. De cliënt mag zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.
8. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Lobie Care daarover.
9. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

8. Betaling

ARTIKEL 25 - Betaling

1. De cliënt is Lobie Care de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WIZ de Wmo of de Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder c) en d) stuurt Lobie Care een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder c) brengt Lobie Care geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7.
3. Lobie Care stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Lobie Care gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
5. Lobie Care kan jaarlijks de prijzen van zorg en dienstverlening aanpassen door indexatie op basis van de prijsindexcijfer particuliere consumptie (ppc) en wijziging van de wettelijke tarieven.

9. Vervolgindicatie

ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgindicatie

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft Lobie Care een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een

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

2. Tijdens dit gesprek
 - a. legt Lobie Care uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
 - b. legt Lobie Care de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Lobie Care te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
 - c. geeft Lobie Care gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.Lobie Care maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.
3. Als de cliënt zelf de vervolgingindicatie aanvraagt, herinnert Lobie Care de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is Lobie Care niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt Lobie Care een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Lobie Care achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
5. Als Lobie Care de aanvraag voor vervolgingindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. Lobie Care verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
6. Als Lobie Care de aanvraag voor vervolgingindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van Lobie Care.

ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgingindicatie

1. Als Lobie Care constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft Lobie Care een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. Lobie Care stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

ARTIKEL 28 - Spoedzorg

I Lobie Care kan de spoedzorg zelf leveren

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

II Lobie Care kan de spoedzorg niet zelf leveren

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en Lobie Care die zorg niet kan leveren, meldt Lobie Care dit meteen bij het indicatie Wet toelating zorginstellingen orgaan met daarbij, als Lobie Care verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgingindicatie.

2. Tegelijkertijd meldt Lobie Care dit aan het zorgkantoor met het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

10. Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de cliënt;
 - b. bij wederzijds goedvinden;
 - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Lobie Care, met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
 - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - e. Indien de client buiten het werkgebied van Lobie Care, dat is Utrecht en omgeving, gaat wonen.;
 - f. ingeval van ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen per e-mail of brief, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, die in elk geval niet minder is dan vier weken te rekenen vanaf de laatste keer dat zorg is verleend of aangeboden.
2. Bij het aanpassen van prijzen van aanvullende zorg- en dienstverlening die de client zelf betaalt of van zorg- en dienstverlening die de client uit een PGB betaalt, mag de client de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.
3. Lobie Care kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

ARTIKEL 31 - Opzegging door Lobie Care

1. Lobie Care kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - a. als Lobie Care de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Lobie Care geen toelating heeft op grond van de Wtzi1/WIZ voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. Lobie Care neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - 2e. Lobie Care heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
 - 3e. Lobie Care spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
 - b. als Lobie Care de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Lobie Care en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Lobie Care zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
 - c. als Lobie Care de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Lobie Care niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
 - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
 - e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. Lobie Care neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - 2e. Lobie Care heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de Overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
 - 3e. Lobie Care heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.

- f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - 1e. Lobie Care heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
 - 2e. Lobie Care heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
 - 3e. Lobie Care heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - 4e. Lobie Care neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.

ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging

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

- aan welke instantie/zorgverlener door Lobie Care informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die Lobie Care met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.
- ook na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt de client desgevraagd een kopie van zijn dossier.

11. Inschakelen derden

ARTIKEL 33- Inkoop aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Lobie Care kan ten behoeve van door haar aangenomen werkzaamheden leveranciers en/of derden werkzaamheden laten verrichten. Deze leverancier is aansprakelijk voor alle schade die kan ontstaan in verband met de uitvoering van de verplichting(en) die voortvloeien uit de overeenkomst van Lobie Care met cliënt, waarvoor leverancier diensten, dan wel goederen, levert.
2. Leverancier vrijwaart Lobie Care tegen alle financiële gevolgen van aanspraken van derden, die in enig verband staande met de uitvoering van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
3. De leverancier dient zich adequaat te verzekeren en zich verzekerd te houden voor risico's voortvloeiende uit tussen Lobie Care en leverancier gesloten overeenkomst. Op eerste verzoek van Lobie Care zal leverancier inzage geven in de desbetreffende polis(sen).
4. Lobie Care is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat bij ongevallen van of bij leverancier of door hem ingeschakelde derden dan wel door leverancier bij of aan derden veroorzaakte schade.

ARTIKEL 34- Geheimhoudingsplicht leverancier

1. Leverancier zal het bestaan, de aard en de inhoud van de overeenkomst met Lobie Care, evenals alle overige bedrijfsinformatie geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van Lobie Care. Deze verplichting van geheimhouding ziet tevens op de werkzaamheden verricht door leverancier en/of derden ten behoeve van cliënten van Lobie Care. In dit verband geldt het gestelde in het hiervoor opgenomen onderdeel Privacy van deze voorwaarden onverkort ook voor leverancier en/of ingeschakelde derden.
2. Bij overtreding van het in het voorgaande lid gestelde zal Lobie Care een direct opeisbare boete aan leverancier opleggen van € 10.000,00 voor iedere overtreding. Het bedrag van de boete wordt door de leverancier direct betaald na eerdergenoemde vaststelling en mededeling daarvan aan de leverancier door Lobie Care.

ARTIKEL 35- Inkoop verantwoordelijkheden leverancier

1. Leverancier is verantwoordelijk voor het zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid tot een goed resultaat brengen van de werkzaamheden met inachtneming van de vigerende voorschriften, zoals opgenomen in het onderdeel Kwaliteit en veiligheid van deze voorwaarden.
2. Leverancier zal bij levering van diensten aan Lobie Care deze werkzaamheden alleen uitoefenen voor eigen rekening en risico en uit hoofde van een zelfstandig beroep of bedrijf.
3. Leverancier vrijwaart Lobie Care voor alle gevolgen (inclusief aanslagen door de Belastingdienst ingevolge loon en premieheffing) in geval er een andere conclusie getrokken wordt dan dat leverancier de werkzaamheden en diensten uit hoofde van een zelfstandige beroeps of bedrijfsuitoefening verrichtte.
4. Indien Leverancier gebruik maakt van personeel, dient hij op eerste verzoek van Lobie Care een afschrift te verschaffen van de verklaringen inzake zijn betalingsgedrag bij de ontvanger der directe belastingen.
5. Leverancier dient al zijn verplichtingen jegens het door hem te werk gestelde personeel strikt na te komen, waaronder de afdracht van loon en premies. Leverancier vrijwaart Lobie Care voor alle aansprakelijkheid in deze.

ARTIKEL 36- Inkoop ontbinding overeenkomst

1. In geval van een tekortkoming door leverancier in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst of van een andere overeenkomst die daaruit voortvloeit, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling en in geval van stillegging, intrekking van eventuele vergunningen, beslag op (een deel van) bedrijfseigendommen of zaken bestemd voor de uitvoering van de overeenkomst, liquidatie of overname of enige daarmee vergelijkbare toestand van het bedrijf van leverancier, is hij van rechtswege in verzuim.
2. Lobie Care heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien een omstandigheid genoemd in lid 1 aan de orde is.
3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijk bericht of een aangetekende brief van Lobie Care aan leverancier. Ter zake van ontbinding is Lobie Care geen (schade) vergoeding verschuldigd.

12. Klachten en geschillen

ARTIKEL 37 - Klachtenregeling

1. Lobie Care beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte klachtenreglement voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. Het klachtenreglement maakt onlosmakelijk onderdeel uit van deze voorwaarden en enige overeenkomst door een cliënt aangegaan met Lobie Care.
2. Klachten worden zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
3. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen een en ander conform hetgeen hierover geregeld is in het klachtenreglement van Lobie Care.

ARTIKEL 38- Wijzigen voorwaarden, geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Het staat Lobie Care vrij om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving aan cliënten.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen partijen, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen partijen in eerste instantie trachten onderling te beslechten. Mocht dit niet lukken staat het partijen vrij om het geschil

voor te leggen aan de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg voor zo ver vallend binnen haar competentie, dan wel indien vallend buiten deze competentie aan de bevoegde rechter voor de vestigingsplaats van Lobie Care.

3. Op deze Algemene Voorwaarden, de opdracht en alle daarmee samenhangende aanbiedingen, offertes en overige overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

ARTIKEL 39 – Inwerkingtreding

Deze Algemene Voorwaarden treden per 1 mei 2021 in werking of zoveel later zodra ze op de website van Lobie Care zijn gepubliceerd en kunnen slechts gewijzigd worden door Lobie Care B.V. De Algemene Voorwaarden zijn geschreven in de hij-vorm verwijzend naar een client. Uiteraard kan overal waar hij staat ook zij of het gelezen worden.