

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

ASTER ZORG BV

INHOUDSOPGAVE

1	ALGEMEEN	2
1.1	DEFINITIES.....	2
1.2	WAAR ZIJN DE ALGEMENE VOORWAARDEN OP VAN TOEPASSING?	2
1.3	HOE ONTVANGT DE CLIËNT DE ALGEMENE VOORWAARDEN?	2
1.4	AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN	2
1.5	DUIDELIJKE INFORMATIE	3
1.6	BEVOEGDHEDEN VAN DE VERTEGENWOORDIGER.....	3
1.7	KEUZE INFORMATIE	3
1.8	DE INTAKE	3
1.9	TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST.....	4
2	ZORGLEEFPLAN	5
2.1	TOTSTANDKOMING VAN HET ZORGLEEFPLAN.....	5
2.2	DOEL EN INHOUD VAN HET ZORGLEEFPLAN	5
2.3	NALEVING VAN HET ZORGLEEFPLAN	5
3	PRIVACY	6
3.1	BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER.....	6
3.2	BEWAREN VAN GEGEVENS	6
3.3	GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR ASTER ZORG AAN DERDEN	6
3.4	MEDEWERKING AAN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK EN ONDERWIJS.....	6
3.5	KWALITEIT BIJ HET VERLENEN VAN ZORG	7
3.6	VEILIGHEID BIJ HET VERLENEN VAN ZORG.....	7
3.7	AFSTEMMING (ÉÉN CLIENT – MEER ZORGVERLENERS)	7
3.8	INCIDENTEN	8
3.9	ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN	8
3.10	ZORGVERLENING OP AFSTAND	8
3.11	VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT.....	8
3.12	BETALING	8
3.13	PROCEDURE AANVRAGEN VERVOLGINDICATIE	9
3.14	TUSSENTIJDSE VERVOLGINDICATIE.....	9
3.15	SPOEDZORG	9
4	BEËINDIGING ZORG	10
4.1	BEËINDIGING OVEREENKOMST.....	10
4.2	OPZEGGING ALGEMEEN	10
4.3	OPZEGGING DOOR ASTER ZORG.....	10
4.4	INFORMATIE BIJ BEËINDIGING.....	11
4.5	KLACHTENREGELING.....	11
4.6	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING	11
4.7	TOELICHTING OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN	11

1 ALGEMEEN

Aster Zorg levert diensten in het kader van de Wmo. De volgende diensten van Aster Zorg vallen onder de Wmo:

- Huishoudelijke Hulp
- Ondersteuning bij zelfstandig leven

In dit document staan de leveringsvoorwaarden van Aster Zorg. Deze zijn van toepassing op de diensten die wij leveren in het kader van de Wmo.

1.1 DEFINITIES

In dit document gebruiken we verschillende begrippen. Hieronder staan de begrippen uitgelegd:

Cliënt: De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Aster Zorg: de rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo.

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 voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7: 446 – 468 Burgerlijk Wetboek (geneeskundige behandelingsovereenkomst).

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

1.2 WAAR ZIJN DE ALGEMENE VOORWAARDEN OP VAN TOEPASSING?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomsten tussen de Cliënt en Aster Zorg met betrekking tot de diensten in het kader van de Wmo. De algemene voorwaarden zijn niet in plaats van wettelijke regelingen.

1.3 HOE ONTVANGT DE CLIËNT DE ALGEMENE VOORWAARDEN?

De algemene voorwaarden zijn te vinden op www.asterzorg.nl of op te vragen bij Aster Zorg. Wanneer de cliënt hierom vraagt, zal Aster Zorg de algemene voorwaarden mondeling toelichten.

1.4 AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Aster Zorg kan niet afwijken van de algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in het nadeel van de cliënt is. De afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

1.5 DUIDELIJKE INFORMATIE

Elke keer als Aster Zorg de cliënt informatie verschaft, doet Aster Zorg dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen. Als Aster Zorg de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen. Indien het belang van de cliënt dit vereist, verstrekt Aster Zorg de betreffende informatie aan de vertegenwoordiger van de cliënt. Aster Zorg 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.

1.6 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.

1.7 KEUZE INFORMATIE

Aster Zorg zorgt ervoor dat hij 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. Aster Zorg zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

1.8 DE INTAKE

Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Aster Zorg de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:

- a) de vormen van zorg die Aster Zorg 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 hierbij door Aster Zorg te laten ondersteunen 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) de procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;
- e) 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;
- f) de mate waarin Aster Zorg gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
- g) sleutelbeheer;
- h) de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- i) waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Aster Zorg in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
- j) de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
- k) de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
- l) het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
- m) de klachtenregeling;
- n) deze algemene voorwaarden;
- o) indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
- p) het privacy beleid;

Tijdens het intakegesprek gaat Aster Zorg na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan Aster Zorg zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten. 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. De cliënt informeert Aster Zorg meteen indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

1.9 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Aster Zorg doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Aster Zorg aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Aster Zorg en de cliënt de overeenkomst.

De overeenkomst bevat in ieder geval:

- een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
- een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
- 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;
- een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
- 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/gemeenten in overeenstemming met de geldende regels;
- een kopie van de verkorte versie van deze Algemene Voorwaarden.

2 ZORGLEEFPLAN

2.1 TOTSTANDKOMING VAN HET ZORGLEEFPLAN

1. Aster Zorg stelt in samenspraak met de cliënt een zorgleefplan op. Aster Zorg biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt Aster Zorg het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgleefplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Aster Zorg en de cliënt ondertekenen van het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan 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 zorgleefplan 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.

2.2 DOEL EN INHOUD VAN HET ZORGLEEFPLAN

1. De basis van het zorgleefplan is de ondersteuningsopdracht die van de gemeente/zorgkantoor wordt ontvangen.
2. Het zorgleefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
3. Het zorgleefplan beschrijft de afgesproken vormen van ondersteuning.
4. In het zorgleefplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - a) welke disciplines de verschillen de onderdelen van het zorgleefplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
 - b) wie binnen de organisatie van Aster Zorg het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
 - c) welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
 - d) de momenten van evaluatie van het zorgleefplan.

2.3 NALEVING VAN HET ZORGLEEFPLAN

1. Aster Zorg voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan.
2. Als Aster Zorg afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan verlenen, stelt de Aster Zorg de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan ontvangen, stelt de cliënt Aster Zorg daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgleefplan wordt 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 zorgleefplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgleefplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgleefplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Aster Zorg instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgleefplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. 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 Aster Zorg. Doet hij dit niet, dan kan Aster Zorg 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.

3 PRIVACY

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

3.1 BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

1. Aster Zorg 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 andere 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 Aster Zorg 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.

3.2 BEWAREN VAN GEGEVENS

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

3.3 GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR ASTER ZORG AAN DERDEN

1. Aster Zorg 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 Aster Zorg desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. Aster Zorg instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

3.4 MEDEWERKING AAN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK EN ONDERWIJS

1. Telkens als Aster Zorg de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. Aster Zorg informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

3.5 KWALITEIT BIJ HET VERLENEN VAN ZORG

1. Aster Zorg 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. Aster Zorg zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Aster Zorg of in opdracht van Aster Zorg 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 Aster Zorg motiveren en aan de cliënt uitleggen. Aster Zorg maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgleefplan.
3. Aster Zorg zorgt voor continuïteit van de zorg.

3.6 VEILIGHEID BIJ HET VERLENEN VAN ZORG

1. Cliënt zorgt voor deugdelijk materiaal waar de medewerker van Aster Zorg gebruik van kan maken.
2. Indien Cliënt materiële dan wel immateriële schade lijdt waarvoor Cliënt meent Aster Zorg en/of haar medewerkers aansprakelijk te kunnen houden, dan dient de schadeprocedure te worden gevolgd.
3. Bij de zorgverlening van Aster Zorg dient de cliënt (persoonlijk) aanwezig te zijn.

3.7 AFSTEMMING (ÉÉN CLIENT – MEER ZORGVERLENERS)

Binnen de organisatie van Aster Zorg

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Aster Zorg of in opdracht van Aster Zorg werken, zorgt Aster Zorg 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. Aster Zorg 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.

Binnen en buiten de organisatie van Aster Zorg

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Aster Zorg of in opdracht van Aster Zorg werkt, zorgt Aster Zorg 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.

3.8 INCIDENTEN

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Aster Zorg 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 Aster Zorg de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Aster Zorg wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Aster Zorg.
3. Aster Zorg 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.

3.9 ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN

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

3.10 ZORGVERLENING OP AFSTAND

1. Aster Zorg levert geen zorg op afstand.

3.11 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 Aster Zorg met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft Aster Zorg, 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 Aster Zorg en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Aster Zorg 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 Aster Zorg de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Aster Zorg daarover.
8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.
9. Cliënt dient minimaal 48 uur van tevoren de zorg af te zeggen aan Aster Zorg.

3.12 BETALING

1. De cliënt is Aster Zorg de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WMO of rechtstreeks door de gemeente resp. de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt Aster Zorg een gespecificeerde factuur aan de cliënt.

3. Aster Zorg 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 Aster Zorg gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

3.13 PROCEDURE AANVRAGEN VERVOLGINDICATIE

1. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen voor de vervolgindicatie.
2. Aster Zorg informeert via de zorgverlener de cliënt dat de indicatie binnenkort zal aflopen en adviseert de cliënt om, indien gewenst, een vervolgindicatie aan te vragen.
3. 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 Aster Zorg 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.

3.14 TUSSENTIJDSE VERVOLGINDICATIE

1. Als Aster Zorg constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft Aster Zorg een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgindicatie.
2. Aster Zorg stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

3.15 SPOEDZORG

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt Aster Zorg dit meteen bij de cliënt. De cliënt is verantwoordelijk voor het aanvragen van de zwaardere zorg.
2. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en Aster Zorg die zorg niet kan leveren, meldt Aster Zorg dit meteen bij de cliënt.
3. Tegelijkertijd meldt Aster Zorg dit aan de gemeente met het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

4 BEËINDIGING ZORG

4.1 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 de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
 - d) van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - e) ingeval van ontbinding door de rechter.

4.2 OPZEGGING ALGEMEEN

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 4.1 bepaalde.

4.3 OPZEGGING DOOR ASTER ZORG

1. Aster Zorg kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - a) als Aster Zorg de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Aster Zorg geen toelating heeft voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - Aster Zorg neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - Aster Zorg heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
 - Aster Zorg spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
 - b) als Aster Zorg de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Aster Zorg en de gemeente geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Aster Zorg zich vergeefs tot de gemeente heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1^e, 2^e en 3^e;
 - c) als Aster Zorg de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Aster Zorg niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1^e, 2^e en 3^e;
 - d) wanneer de indicatie van de cliënt eindigt, geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend.
 - e) Wanneer de cliënt overstapt naar een andere zorgaanbieder;
 - f) als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - Aster Zorg neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - Aster Zorg heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
 - Aster Zorg heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
 - g) om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - Aster Zorg heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
 - Aster Zorg heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
 - Aster Zorg heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - Aster Zorg 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.

4.4 INFORMATIE BIJ BEËINDIGING

1. Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 4.3 onder b en c zullen wij ons best doen om voor u een andere zorgaanbieder te vinden.
2. U krijgt indien u dit wenst een kopie van uw zorgdossier.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

4.5 KLACHTENREGELING

1. Aster Zorg beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. De klachtenprocedure is te downloaden via de website. Ook is het mogelijk telefonisch een kopie op te vragen.

4.6 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Aster Zorg anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Aster Zorg schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie. De gegevens van de geschillencommissie zijn te vinden in de klachtenregeling.

4.7 TOELICHTING OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Voor een toelichting op de algemene voorwaarden kunt u contact opnemen met Aster Zorg.