



NOBILIS

**Algemene
leveringsvoorwaarden**

Inhoud

1.	Algemeen.....	3
2.	Informatie.....	4
3.	Totstandkoming van de overeenkomst.....	5
4.	Zorgleefplan.....	6
5.	Privacy.....	7
6.	Kwaliteit en veiligheid.....	8
7.	Zorgverlening op afstand.....	10
8.	Verplichtingen van de klant.....	10
9.	Betaling.....	11
10.	Nieuwe indicatie / Vervolgindicatie.....	11
11.	Beëindiging van de overeenkomst.....	12
12.	Klachten en geschillen.....	13
13.	Overige.....	14

1. Algemeen

ARTIKEL 1 - Definities

Klant: de natuurlijke persoon die ondersteuning/zorg afneemt bij Nobilis.

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

Nobilis: rechtspersoon die ondersteuning/zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige ondersteuning/zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde ondersteuning/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 zorgaanpraak op grond van de Wlz, de Zvw of de Wmo.

Geneeskundige handelingen: alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de klant 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 (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).

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

Klantondersteuning: ondersteuning van de klant, onder meer bij het overleg over het zorgleefplan, waarin het zorgkantoor voorziet;

Persoonlijk plan / zorgleefplan / ondersteuningsplan: document waarin de klant aangeeft welke ondersteuning/zorg hij nodig heeft en welke bijdrage aan die ondersteuning/zorg hij verwacht van Nobilis en eventuele andere zorgaanbieders of mantelzorgers.

Diensten: de diensten die door Nobilis ten behoeve van klanten op grond van een overeenkomst worden geleverd.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de klant en Nobilis gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot ondersteuning/zorg zonder verblijf.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden

1. Nobilis overhandigt de algemene voorwaarden aan de klant voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de klant licht Nobilis de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 – Afwijking van de algemene voorwaarden

Nobilis kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de klant en de afwijking niet in diens nadeel is.

Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als Nobilis de klant informatie verschaft, doet hij dit op een voor de klant geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de klant de informatie heeft begrepen.
2. Als Nobilis de informatie elektronisch verschaft vergewist hij zich ervan of de klant deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de klant dit vereist, dient Nobilis de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de klant.
4. Nobilis zorgt ervoor dat de klant 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 klant uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de klant hiervan in kennis is.

2. Informatie

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

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

ARTIKEL 8 – Levering / verrichten van de diensten

1. Het leveren van de dienst vindt plaats op de door de klant en Nobilis overeengekomen plaats
2. De aflevering van de zaken en het verrichten van de diensten vindt zoveel mogelijk plaats op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen

ARTIKEL 9 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Nobilis de klant schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a. De vormen van ondersteuning/zorg die Nobilis kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere ondersteuning/zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de ondersteuning/zorg niet langer nodig is;
 - b. De procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door Nobilis 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. De procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;
 - e. De ondersteuning/zorg en/of diensten die de klant al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die ondersteuning/zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - f. De mate waarin Nobilis gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
 - g. De bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;

- h. Waar de klant aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Nobilis in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - i. De mogelijkheid om wensen van de klant te honoreren;
 - j. De wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschaps-mogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
 - k. Het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
 - l. Het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
 - m. De klachtenregeling;
 - n. Deze algemene voorwaarden;
 - o. Indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
 - p. Het privacybeleid;
 - q. Het medicatiebeleid
2. Tijdens het intakegesprek gaat Nobilis na of de klant de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de klant aan Nobilis zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
 3. Als de klant 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 klant informeert Nobilis meteen indien hij ondersteuning/zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

3. Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 10 - Totstandkoming overeenkomst

1. Nobilis doet op basis van de intake een aanbod aan de klant waarin de te leveren ondersteuning/zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant het aanbod van Nobilis aanvaardt. Ter bevestiging hiervan wordt de zorgovereenkomst ondertekend door de klant en Nobilis en wordt de uitvoering van de opdracht mondeling of schriftelijk door Nobilis bevestigd.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - 1^e Een verwijzing naar de geïndiceerde ondersteuning/zorg;
 - 2^e Een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - 3^e Een beschrijving van de diensten waar de klant gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de klant komen;
 - 4^e Een beschrijving van de overeengekomen aanvullende ondersteuning/zorg die voor rekening van de klant komt en een specificatie van de kosten;
 - 5^e Een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de klant voor verplichte kwaliteitsmetingen en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
 - 6^e Een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

4. Zorgleefplan

ARTIKEL 11 – Totstandkoming van het zorgleefplan

1. Nobilis stelt in samenspraak met de klant een zorgleefplan op. Nobilis biedt de klant ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt Nobilis het overeenkomstig lid 1 opgestelde zorgleefplan ter instemming voor aan de klant.
3. Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de klant. Nobilis en de klant ondertekenen het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de klant.
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 klant vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde uitvoering van de handeling kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de klant te voorkomen.

ARTIKEL 12 – Doel en inhoud van het zorgleefplan

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

ARTIKEL 13 – Naleving van het zorgleefplan

1. Nobilis voert de ondersteuning/zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan.
2. Als Nobilis afgesproken ondersteuning/zorg niet conform het zorgleefplan kan verlenen, stelt Nobilis de klant daarvan meteen in kennis. Als de klant afgesproken ondersteuning/zorg niet conform het zorgleefplan kan ontvangen, stelt de klant Nobilis daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgleefplan wordt minimaal een keer per jaar in samenspraak met de klant geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De klant 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 klant met het zorgleefplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgleefplan noodzakelijk is, is toestemming van de klant vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgleefplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de klant te voorkomen.
5. Nobilis instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de klant ten aanzien van zijn zorgleefplan en stelt de klant hiervan op de hoogte.

6. Als Nobilis afgesproken ondersteuning/zorg niet verleent, biedt Nobilis de klant – zonder dat de klant hem in gebreke hoeft te stellen – een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de klant voor een bepaalde periode of bepaald moment geen ondersteuning/zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de klant dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan Nobilis. Doet hij dit niet, dan kan Nobilis kosten in rekening brengen aan de klant, tenzij de klant 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 ondersteuning/zorg.

5. Privacy

ARTIKEL 14 – Algemeen

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. Nobilis heeft een privacyreglement. De klant kan het privacyreglement inzien en/of opvragen. Hiertoe kan hij/zij contact opnemen met een van de managers van Nobilis via telefoonnummer 023-5100333.

ARTIKEL 15 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Nobilis moet toestemming krijgen van de klant:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de klant als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de klant;
 - 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 Nobilis bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de klant.

ARTIKEL 16 – Bewaren van gegevens

1. Als Nobilis zorginhoudelijke gegevens over de klant vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Nobilis als de klant.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Nobilis de gegevens en krijgt de klant 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 klanten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

ARTIKEL 17 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de Nobilis aan derden

1. Nobilis verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de klant geen (inzage in) gegevens over de klant 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 Nobilis desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
 4. Nobilis instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de klant hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 18 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.

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

6. Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 19 – Zorg

1. Nobilis levert ondersteuning/zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en klanten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Nobilis zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Nobilis of in opdracht van Nobilis ondersteuning/zorg verlenen aan de klant:
 - 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 Nobilis motiveren en aan de klant uitleggen. Nobilis maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de klant in het zorgleefplan.
3. Nobilis zorgt voor continuïteit van de ondersteuning/zorg.
4. Nobilis past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de klant of anderen dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt Nobilis in het zorgleefplan vast:
 - a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
 - b. welke maatregelen zijn genomen;
 - c. welke alternatieven zijn overwogen;
 - d. welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de klant.

ARTIKEL 20 – Veiligheid

Nobilis maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

ARTIKEL 21 – Afstemming (één klant – meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van Nobilis

1. Als een klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Nobilis of in opdracht van Nobilis werken, zorgt Nobilis dat alle betrokken zorgverleners:
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de klant;
 - b. de klant tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de ondersteuning/zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de klant;
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de klant;
 - d. bij overdracht van de klant aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de klant daarover informeren.
2. Nobilis zorgt ervoor dat voor de klant te allen tijde duidelijk is
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de klant, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten de organisatie van Nobilis

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

ARTIKEL 22 – Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Nobilis de betreffende klant 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 klant, bespreekt Nobilis de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de klant en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Nobilis wijst de klant hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van Nobilis.
3. Nobilis verleent adequate ondersteuning/zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de klant te beperken. In geval van spoedeisende ondersteuning/zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

ARTIKEL 23 – Zorg voor persoonlijke eigendommen

1. Nobilis zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de ondersteuning/zorg voor de klant, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.
2. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst door medewerkers van Nobilis, materiële of andere schade ontstaat aan de zijde van de klant wordt deze schade door Nobilis vergoed, in zoverre deze gedekt wordt door de aansprakelijkheidsverzekering van Nobilis
3. Nobilis berekent aan haar klanten een eigen risico van € 50,-
4. Schade dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 15 dagen na het ontstaan van de schade, dan wel na ontdekking of het moment waarop de schade had kunnen worden ontdekt aan Nobilis te zijn gemeld
5. Schade die niet met inachtneming van het artikel 23.4 bepaalde ter kennis van Nobilis is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

7. Zorgverlening op afstand

ARTIKEL 24 – Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Nobilis verleent, faciliteert en ondersteunt Nobilis, na toestemming van de klant, ondersteuning/zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgleefplan.
2. Nobilis spreekt met de klant 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 zorgleefplan.
3. Nobilis informeert de klant vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Nobilis zorgt dat de klant 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.

8. Verplichtingen van de klant

ARTIKEL 25 – Verplichtingen van de klant

1. Elke klant legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Nobilis met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de klant de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de klant schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de klant niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De klant geeft Nobilis, 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 klant onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Nobilis en vrijwilligers.
5. De klant verleent alle noodzakelijke medewerking om Nobilis in staat te stellen de ondersteuning/zorg te leveren conform regelgeving (o.a. de Arbo richtlijnen) betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De klant zorgt ervoor dat er voldoende verpleegkundige hulpmiddelen aanwezig zijn om de verzorging adequaat te kunnen uitvoeren.
7. De klant moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Nobilis de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
8. Zodra de klant ondersteuning/zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Nobilis daarover.

9. Betaling

ARTIKEL 26 – Betaling

1. De klant is Nobilis de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen ondersteuning/zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Wlz, de Wmo of de Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. De tarieven worden vermeld per uur, maand of per eenheid. Eventuele reiskosten worden apart vermeld.
3. Parkeerkosten, ten behoeve van de zorgverlening, zijn voor rekening van de klant.
4. Indien Nobilis de prijzen wijzigt, dient zij de klant hier minimaal een maand van tevoren van op de hoogte te brengen.
5. Voor de vooraf overeengekomen kosten van ondersteuning/zorg en diensten, als bedoeld in artikel 10 lid 3, stuurt Nobilis een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de klant. Voor de diensten, als bedoeld in artikel 10 lid 3, brengt Nobilis geen kosten in rekening als de klant er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de klant zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 13 lid 7.
6. De betaling dient te geschieden op de wijze en binnen de termijn als op de factuur is vermeld.
7. Nobilis stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
8. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Nobilis gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
9. Nobilis is gerechtigd de levering van haar goederen en diensten op te schorten totdat alle facturen zijn voldaan, dan wel totdat voor voldoening van de facturen van de klant voldoende zekerheid is gesteld.
10. Nobilis heeft het recht de voor invordering van het verschuldigde bedrag te maken kosten, gerechtelijk of buitenrechtelijk ten laste van de klant te brengen. Voor buitenrechtelijke kosten kan Nobilis 15% van het verschuldigde bedrag in rekening brengen.

10. Nieuwe indicatie / Vervolgindicatie

ARTIKEL 27 - Procedure aanvragen nieuwe indicatie / vervolgindicatie

1. Als Nobilis constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde ondersteuning/zorg, heeft Nobilis een gesprek met de klant met het oog op het stellen van een nieuwe indicatie.
2. Tijdens dit gesprek
 - a. legt Nobilis uit waarom het noodzakelijk is dat de klant tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
 - b.
 1. De klant heeft binnen de Wlz de keus om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Nobilis te laten doen;
 2. Binnen de Zvw stemt de klant met de wijkverpleegkundige af wat er aan ondersteuning/zorg nodig is.
 3. Binnen de Wmo gaat de klant zelf in overleg met de gemeente of het sociale wijkteam.
 - c. geeft Nobilis gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten ondersteuning/zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de klant.

- d. stelt Nobilis de klant in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.
3. Als de klant door eigen toedoen niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Nobilis achteraf kosten in rekening brengen aan de klant. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde ondersteuning/zorg.

ARTIKEL 28 – Spoedzorg

1. Als de zorgbehoefte van de klant plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere ondersteuning/zorg nodig is, dient er direct een nieuwe indicatie gesteld te worden. Zie artikel 27.

11. Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de klant;
 - b. bij wederzijds goedvinden;
 - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de klant of Nobilis, 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.

ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen

1. De klant kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 weken.
2. Nobilis kan de overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen, onder opgaaf van reden, met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

ARTIKEL 31 – Opzegging door Nobilis

1. Nobilis kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - a. als Nobilis de ondersteuning/zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Nobilis geen toelating heeft op grond van de Wtzi¹ voor de geïndiceerde ondersteuning/zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1^e Nobilis neemt een opzegtermijn van ten minste 8 dagen in acht;
 - 2^e Nobilis heeft al bij de intake aan de klant duidelijk gemaakt welke vormen van ondersteuning/zorg hij wel en niet verleent;
 - 3^e Nobilis spant zich in om voor de klant een passend alternatief te vinden.
 - b. als Nobilis de ondersteuning/zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Nobilis en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde ondersteuning/zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Nobilis zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1^e, 2^e en 3^e.

¹ Wet toelating zorginstellingen

- c. als Nobilis de ondersteuning/zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Nobilis 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 klant eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
 - e. als de ondersteuning/zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1^e Nobilis neemt een opzegtermijn van ten minste 8 dagen in acht;
 - 2^e Nobilis heeft al bij de intake aan de klant duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
 - 3^e Nobilis heeft de klant gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de ondersteuning/zorg.
 - f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - 1^e Nobilis heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de klant besproken;
 - 2^e Nobilis heeft de klant een passend alternatief aangeboden;
 - 3^e Nobilis heeft de klant gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - 4^e Nobilis neemt een opzegtermijn van ten minste 8 dagen 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 klant ondersteuning/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 klant en een hiertoe bevoegde, door Nobilis aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door Nobilis informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die Nobilis met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

12. Klachten en geschillen

ARTIKEL 33 – Klachtenregeling

1. Nobilis 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. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Nobilis, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Nobilis volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, 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.
4. 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.
5. Bij verdenking van het begaan van een strafbaar feit door een medewerker van Nobilis, wordt hiervan aangifte gedaan bij de politie.

ARTIKEL 34 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de klant enerzijds en Nobilis anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de klant als door Nobilis schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de: Geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
(www.degeschillencommissie.nl)
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van €5.000 niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de klant zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 bij Nobilis heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 33 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Nobilis aan deze keuze gebonden. Als Nobilis een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Nobilis dient daarbij aan te kondigen dat als de klant daarmee niet akkoord gaat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

13. Overige

ARTIKEL 35 - Slotbepalingen

1. Wijzigingen in de overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Op de overeenkomst in het Nederlands recht van toepassing.
3. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij.