

# Algemene Voorwaarden



## Algemeen

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

1.2 Beschikking: bij zorg in natura (ZIN) het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd of een cliënt in aanmerking komt voor een jeugdhulpvoorziening. Bij PGB het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgesteld of een cliënt in aanmerking komt voor een persoonsgebonden budget.

1.3 Cliënt: een natuurlijk persoon, die de diensten van Plezier in Zorg ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of en een ander bij de cliënt betrokkene/vertegenwoordiger voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.

1.4 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning geregeld door de gemeente ten behoeve van cliënt voor informatie, advies, algemene ondersteuning en bemiddeling.

1.6 Jeugdhulpvoorziening: dienstverlening door Plezier in Zorg op grond van de Jeugdwet zoals overeengekomen in de door cliënt en Plezier in Zorg gesloten overeenkomst.

1.7 Plezier in Zorg: de dienstverlener die de diensten zoals genoemd in de overeenkomst levert.

1.8 Overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Plezier in Zorg en cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Plezier in Zorg zich ten opzichte van de cliënt/vertegenwoordiger verbindt om de jeugdhulpvoorziening of soortgelijke diensten te leveren.

1.9 Particuliere financiering: cliënt/vertegenwoordiger koopt diensten in bij Plezier in Zorg op basis van een overeenkomst zonder gebruikmaking van een PGB.

1.10 Zorgplan: het document waarin afspraken over de door Plezier in Zorg te leveren jeugdhulpvoorziening of overige diensten worden vastgelegd. De afspraken in het zorgplan bevatten de beoogde doelen, de afgesproken inzet door Plezier in Zorg en vertegenwoordigers en/of mantelzorgers en de wijze van evalueren. Dit document vormt een geheel met de overeenkomst.

1.11 Persoonsgebonden budget (PGB): een budget in de vorm van trekkingsrechten die aan cliënt zijn toegekend en waarmee cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor de daarvoor in aanmerking komende diensten van Plezier in Zorg.

1.12 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zoals de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.

1.13 WGBO: de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).

1.14 Zorg in natura (ZIN): jeugdhulp in natura, jeugdhulp waarvoor Plezier in Zorg volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met een gemeente rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende diensten in het kader van de Jeugdwet.

1.15 Zorg op afstand: het op afstand toepassen van zorgdiensten met gebruikmaking van informatie- en communicatietechnologie.

## Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de cliënt/vertegenwoordiger en Plezier in Zorg betreffende een jeugdhulpvoorziening en overige diensten (ZIN, PGB, particuliere betaling of anderszins).

2.2 Uitzonderingen op de algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen tussen Plezier in Zorg en cliënt.

2.3 Mocht enige bepaling in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst naar het oordeel van de rechter niet van toepassing of ongeldig zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, maar zullen de algemene voorwaarden en de overeenkomst voor het overige volledig van kracht blijven. De cliënt en Plezier in Zorg zullen in overleg treden om de betreffende niet toepasselijke of ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de eerdere bepaling in acht zal worden genomen.

## Overeenkomst

### Artikel 3: Overeenkomst

- 3.1 In de overeenkomst leggen de cliënt/vertegenwoordiger en Plezier in Zorg de overeengekomen diensten vast.
- 3.2 De overeenkomst, inclusief het zorgplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de cliënt/vertegenwoordiger en Plezier in Zorg.
- 3.3 Indien de feitelijke dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

De cliënt/vertegenwoordiger en Plezier in Zorg zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de overeenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:

- a. Plezier in Zorg geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente en/of het Zorgkantoor en/of de cliënt/vertegenwoordiger voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening;
- b. om andere redenen de omvang of zwaarte van de dienstverlening door een gewijzigde vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;
- c. in het geval van een PGB bij wijziging van de beschikking door de gemeente. Als cliënt/vertegenwoordiger kan aantonen dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten of voldoende eigen financiële middelen heeft, kan de overeenkomst, eventueel aangepast, worden voortgezet.

### Artikel 4: Beëindiging en opzegging

- 4.1 De overeenkomst met cliënt en daarmee het recht op dienstverlening bij Plezier in Zorg, eindigt door:
- a. verstrijken van de looptijd van de overeenkomst;
  - b. verstrijken/beëindiging van het afgegeven indicatiebesluit/beschikking, tenzij sprake is van een passende (vervolg)beschikking en de dienstverlening volgens Plezier in Zorg kan worden gecontinueerd;
  - c. overlijden van de cliënt;
  - d. opzegging van de overeenkomst door cliënt of Plezier in Zorg;
  - e. ontbinding van de overeenkomst;
  - f. einde van de overeenkomst tussen de gemeente en Plezier in Zorg;
  - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
  - h. een door Plezier in Zorg geconstateerd definitief vertrek van cliënt uit de instelling;
  - i. bij wederzijds goedvinden;
  - j. overige wettelijke of overeengekomen beëindigingsgronden.
- 4.2 Voor de cliënt met een PGB geldt tevens dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
- a. intrekking van de beschikking door de gemeente. De overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
  - b. wijziging van de beschikking door de gemeente. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging indien de cliënt niet kan aantonen dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft dan wel over voldoende eigen financiële middelen beschikt.

4.3 Plezier in Zorg kan de overeenkomst eenzijdig schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan: a. dat de cliënt/vertegenwoordiger de op hem

rustende verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst niet naleeft;

b. dat de cliënt/vertegenwoordiger weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, waaronder begrepen langdurige afwezigheid;

c. een vertrouwensbreuk tussen cliënt/vertegenwoordiger en Plezier in Zorg waardoor goede zorgverlening niet meer mogelijk is;

d. dat de cliënt, diens vertegenwoordiger, belangenbehartiger, mantelzorger of anderen bij de cliënt betrokkenen, gedragingen vertoont/vertonen ten opzichte van medewerkers en/of cliënten van Plezier in Zorg, die voortzetting van de dienstverlening niet meer mogelijk maken, waaronder begrepen worden zaken als agressie, geweld, criminaliteit en intimidatie;

e. een dermate alcohol- en/of drugsmisbruik door de cliënt dat de dienstverlening daardoor onmogelijk wordt gemaakt;

f. dat de omvang of zwaarte van de dienstverlening door een gewijzigde vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de indicatie/ beschikking en/of Overeenkomst gaat vallen en de cliënt/vertegenwoordiger en Plezier in Zorg geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst, al dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;

g. dat Plezier in Zorg de overeengekomen dienstverlening,

al dan niet vanwege een gewijzigde indicatie/ beschikking, niet (meer) kan leveren, omdat de afspraken tussen Plezier in Zorg en de gemeente daarvoor geen ruimte bieden;

h. dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe beschikking aan te vragen;

i. het moment dat Plezier in Zorg geen (redelijke) vergoeding meer ontvangt van de gemeente of de Sociale Verzekeringsbank voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening;

j. dat de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen bij Plezier in Zorg;

k. surseance of faillissement van Plezier in Zorg;

l. dat de cliënt/vertegenwoordiger niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet;

4.4 Plezier in Zorg zal, indien zij de overeenkomst opzegt, naar vermogen en indien gewenst door de cliënt/vertegenwoordiger, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

4.5 Plezier in Zorg kan de overeenkomst op grond van artikel 4.3 opzeggen met ingang van elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt/vertegenwoordiger onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de zorgovereenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in artikel 4.3 sub d, i, k en l genoemde gevallen.

4.6 De cliënt/vertegenwoordiger kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan Plezier in Zorg onverwijld mee te delen

redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

- 4.7 In het geval van een PGB of particuliere financiering kan de cliënt/ vertegenwoordiger verder bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 25.4 van deze algemene voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan een maand kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.
- 4.8 Indien Plezier in Zorg deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt/ vertegenwoordiger de overeenkomst opzeggen met ingang van de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

## Rechten en verplichtingen

### Artikel 5: Toegang tot de dienstverlening

- 5.1 De cliënt/vertegenwoordiger die ZIN ontvangt of met een PGB diensten inkoop, dient te beschikken over een geldige beschikking. Voor zover Plezier in Zorg niet beschikt over de beschikking dient cliënt/vertegenwoordiger deze op verzoek van Plezier in Zorg te verstrekken.
- 5.2 De cliënt/vertegenwoordiger die diensten inkoop op basis van particuliere financiering kan rechtstreeks afspraken maken met Plezier in Zorg.
- 5.3 De hulpvraag kan zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelen dat naar de mening van Plezier in Zorg van een verantwoorde dienstverlening binnen de grenzen van de beschikking geen sprake meer kan zijn. In dat geval zal Plezier in Zorg gemotiveerd en schriftelijk aan de cliënt/ vertegenwoordiger verzoeken om binnen 5 werkdagen een nieuwe beschikking aan te vragen bij de gemeente. Indien gewenst kan Plezier in Zorg de cliënt/ vertegenwoordiger hierbij ondersteunen.
- 5.4 Cliënt/vertegenwoordiger dient Plezier in Zorg onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de beschikking en over een herindicatie. Bij nalatigheid zijn eventuele financiële consequenties voor de cliënt.
- 5.5 Zodra cliënt diensten ontvangt van een derde, waaronder bijvoorbeeld een andere zorgaanbieder, informeert hij Plezier in Zorg daarover zo spoedig mogelijk.

### Artikel 6: Dienstverlening

- 6.1 Plezier in Zorg biedt de cliënt dienstverlening in overeenstemming met de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2 Plezier in Zorg is bevoegd haar feitelijke verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst met cliënt uit te besteden aan (een) derde(n).

### Artikel 7: Ruimtelijke privacy

- 7.1 Plezier in Zorg draagt ervoor zorg dat de dienstverlening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de dienstverlening mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de dienstverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de diensten buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 7.2 Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de diensten noodzakelijk is.
- 7.3 Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 17.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet kan worden gehandeld overeenkomstig de normen zoals vermeld in artikel 6.1.

### Artikel 8: Informatie

- 8.1 Plezier in Zorg geeft aan de cliënt/vertegenwoordiger algemene informatie over de dienstverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen dienstverlening, waarover de cliënt/ vertegenwoordiger redelijkerwijze dient te beschikken. Plezier in Zorg geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt/ vertegenwoordiger daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van de cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 8.3 Plezier in Zorg geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Plezier in Zorg de

desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene.

8.4 Als cliënt/vertegenwoordiger geen informatie wil ontvangen, respecteert Plezier in Zorg dit, behalve indien het belang dat de cliënt/vertegenwoordiger daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

8.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Plezier in Zorg daarnaast informatie over medezeggenschap, de klachtenregeling conform artikel 13 en overig relevant beleid van Plezier in Zorg.

## Artikel 9: Zorgplan en toestemming

9.1 De afspraken over de uitwerking van de overeengekomen diensten worden vastgelegd in een zorgplan.

9.2 Er wordt binnen Plezier in Zorg een eerste aanspreek- persoon aangewezen voor cliënt en/of vertegenwoordiger.

9.3 Indien de cliënt niet aan een zorgplanbespreking wenst deel te nemen, wordt het zorgplan zo opgesteld door Plezier in Zorg dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

9.4 Het zorgplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.

9.5 Voor zover de cliënt of diens vertegenwoordiger te kennen heeft gegeven (deels) geen toestemming te geven voor de dienstverlening, legt Plezier in Zorg dat in het zorgplan vast.

9.6 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken

van het zorgplan is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van de cliënt/ vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt of anderen te voorkomen. De cliënt/vertegenwoordiger wordt achteraf zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

9.7 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het plan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling van het zorgplan geschiedt in onderling overleg na afronding van de evaluatie.

9.8 De cliënt/vertegenwoordiger geeft Plezier in Zorg alle informatie die Plezier in Zorg nodig heeft voor het opstellen en uitvoeren van het zorgplan.

9.9 De cliënt/vertegenwoordiger heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het zorgplan van Plezier in Zorg. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van dat zorgplan.

9.10 Een afschrift van het zorgplan wordt door Plezier in Zorg aan cliënt of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

9.11 Plezier in Zorg kan van het bepaalde in artikel 9.1 afwijken indien dat is toegestaan op basis van geldende wet-

en regelgeving, waaronder mede afspraken met de verantwoordelijke gemeente worden verstaan.

## Artikel 10: Verplichtingen van de cliënt

10.1 De cliëntvertegenwoordiger verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

10.2 De cliënt/vertegenwoordiger is verplicht Plezier in Zorg onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de dienstverlening van belang kunnen zijn.

10.3 De cliënt/vertegenwoordiger is gehouden Plezier in Zorg te informeren over de benoeming



en/of het ontslag van een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

10.4 De cliënt/vertegenwoordiger is gehouden alle informatie, gegevens en schriftelijke stukken die Plezier in Zorg in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

10.5 De cliënt/vertegenwoordiger staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hen ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

10.6 In het geval Plezier in Zorg diensten verleent in de privéwoning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld waaraan de cliënt/vertegenwoordiger moet voldoen.

10.7 Plezier in Zorg kan evenzo eisen stellen aan kleding en hulpmiddelen van de cliënt. Dit om de cliënt op een zo verantwoord mogelijke wijze te kunnen ondersteunen.

## Artikel 11: Dossiervorming, geheimhouding en privacy

11.1 Plezier in Zorg richt een dossier in met betrekking tot de dienstverlening aan de cliënt. Plezier in Zorg houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de dienstverlening.

11.2 Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.

11.3 Het dossier is eigendom van Plezier in Zorg.

11.4 Plezier in Zorg draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt/vertegenwoordiger geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt/vertegenwoordiger, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

11.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de

cliënt/vertegenwoordiger inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.

11.7 Door de ondertekening van de overeenkomst geeft de cliënt Plezier in Zorg toestemming persoonsgegevens te verwerken en te delen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van activiteiten zoals dossierbeheer, financiering van de dienstverlening en de afwikkeling daarvan, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en -bevordering.

11.8 Indien cliënt en Plezier in Zorg overeenkomen dat cliënt (een gedeelte van de) dienstverlening ontvangt of zal ontvangen van een door Plezier in Zorg ingeschakelde derde, dan geeft cliënt tevens door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de noodzakelijke gegevensverwerking en -uitwisseling tussen Plezier in Zorg en de ingeschakelde derde.

11.9 Plezier in Zorg bewaart het dossier voor de termijn genoemd in de WBGO (anno 2021 is dat 20 jaar), te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorgovereenkomst is beëindigd.

Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Plezier in Zorg zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Plezier in Zorg de gegevens. Indien het gegevens betreft die Plezier in Zorg van de cliënt/vertegenwoordiger heeft ontvangen, geeft Plezier in Zorg deze aan de cliënt/vertegenwoordiger terug.

11.10 Plezier in Zorg vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na en daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk

belang is voor Plezier in Zorg en/of een ander dan de cliënt/ vertegenwoordiger alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

11.11 Plezier in Zorg verstrekt de cliënt/vertegenwoordiger inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Plezier in Zorg mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.

11.12 Bij ZIN verleent Plezier in Zorg medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CAK, SVB en gemeenten waaronder de controles door gemeenten, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de relevante privacywetgeving.

11.13 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Jeugdwet

## Artikel 12: Beheer inkomen

12.1 De cliënt/vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor het beheer van het inkomen en de uitgaven van de cliënt. Plezier in Zorg is hiervoor nimmer aansprakelijk.

## Artikel 13: Klachten

13.1 De cliënt/vertegenwoordiger kan een klacht bespreken met de aan hem toegewezen cliëntbegeleider of diens leidinggevende.

13.2 Klachten kunnen ook voorgelegd worden aan een externe klachtenfunctionaris.

13.3 Daarnaast heeft Plezier in Zorg een klachtenregeling vastgesteld. Op basis hiervan kan de cliënt/ vertegenwoordiger een klacht indienen bij de Plezier in Zorg. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Plezier in Zorg en wordt op verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger toegestuurd. Tevens is de klachtenregeling terug te vinden op de website .

13.4 De cliënt kan klachten over de dienstverlening door Plezier in Zorg mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Plezier in Zorg.

## Artikel 14: (Intellectuele) eigendomsrechten

14.1 Met betrekking tot de door of namens Plezier in Zorg uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Plezier in Zorg. De mede met advisering omtrent de dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt/vertegenwoordiger aan Plezier in Zorg zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt/ vertegenwoordiger.

14.2 De cliënt/vertegenwoordiger verbindt zich de door of namens Plezier in Zorg uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Plezier in Zorg, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Plezier in Zorg of een aan haar verbonden derde partij is.

## Artikel 15: Nakoming tegenover de wilsbekwame minderjarige cliënt

15.1 Is een wilsbekwame cliënt ouder dan 12 jaar, maar jonger dan 16 jaar, dan heeft Plezier in Zorg de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst. Plezier in Zorg komt de verplichtingen die uit de zorgovereenkomst met de cliënt/ vertegenwoordiger voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover diens wettelijk vertegenwoordiger.

15.2 Is een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder dan komt Plezier in Zorg de verplichtingen die uit de zorgovereenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.

15.13 Is een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Plezier in Zorg feitelijk bekwaam om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van

de zorgovereenkomst, dan komt Plezier in Zorg zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van de zorgovereenkomst na tegenover de cliënt.

## Artikel 16: Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

16.1 Is de cliënt jonger dan 12 jaar, dan komt Plezier in Zorg haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

16.2 Is de wilsonbekwame cliënt ouder dan twaalf jaar en jonger dan 18 jaar, dan komt Plezier in Zorg haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

16.3 Is de wilsonbekwame cliënt 18 jaar of ouder dan komt Plezier in Zorg al haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij de cliënt naar het oordeel van Plezier in Zorg feitelijk bekwam is om ter zake van een onderdeel van de zorgovereenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Plezier in Zorg de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.

16.4 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Plezier in Zorg de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger.

16.5 Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Plezier in Zorg de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:

- a. de echtgenoot van de cliënt;
- b. de geregistreerde partner van de cliënt;
- c. de levensgezel van de cliënt;
- d. een ouder van de cliënt
- e. een broer of zuster van de cliënt.

16.6 Plezier in Zorg kiest tegenover welke van de genoemde personen zij haar verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

## Artikel 17: Vertegenwoordiging

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

17.2 Plezier in Zorg komt haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 17.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Plezier in Zorg zoals genoemd in artikel 6.

17.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 17.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

17.4 Plezier in Zorg kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 17.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

17.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 17.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

## Artikel 18: Aansprakelijkheid

18.1 De cliënt/vertegenwoordiger is gehouden Plezier in Zorg in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst door Plezier in Zorg binnen een redelijke termijn voor rekening van Plezier in Zorg te herstellen.

18.2 De aansprakelijkheid van Plezier in Zorg is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door Plezier in Zorg gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de

verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid. Bij overeenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door Plezier in Zorg te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis. Plezier in Zorg is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.

18.3 Artikel 18.2 is mede van toepassing op de door Plezier in Zorg ingeschakelde derden.

18.4 De beperkingen in aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 18.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Plezier in Zorg of voor zover sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst zoals bedoeld in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

18.5 De in de WGBO opgenomen norm van de zogenaamde

‘centrale aansprakelijkheid’ geldt uitsluitend in situaties waarop de WGBO van toepassing is.

18.6 De cliënt/vertegenwoordiger is verplicht over een aansprakelijkheidsverzekering te beschikken (AVP).

## Artikel 19: Verandering van locatie

19.1 Plezier in Zorg kan besluiten om de locatie waar de cliënt diensten ontvangt te veranderen (zoals een andere dagbestedingslocatie) om redenen van de aard/omvang van de hulpvraag van de cliënt, gedrag van de cliënt (waaronder diens bezoekers) of vanwege optimale benutting van ruimten, middelen en/of personeel.

19.2 De cliënt/vertegenwoordiger wordt tijdig geïnformeerd over het voornemen van Plezier in Zorg tot verandering van de locatie. Met de cliënt/vertegenwoordiger vindt tijdig overleg plaats over wensen en voorkeuren. Hiermee wordt zoveel mogelijk rekening gehouden.

19.3 Plezier in Zorg neemt uiteindelijk een beslissing over de locatie van de cliënt en de cliënt/vertegenwoordiger wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

19.4 Cliënt/vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld kennis te maken met de nieuwe locatie. Plezier in Zorg zorgt voor een goede begeleiding van de cliënt.

## Artikel 20: Vergoeding aan Plezier in Zorg

20.1 Bij levering op basis van ZIN declareert Plezier in Zorg de kosten van de overeengekomen jeugdhulpvoorziening bij de gemeente waarmee Plezier in Zorg op grond van de Jeugdwet een overeenkomst heeft gesloten.

20.2 Bij ZIN kan de cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn. De cliënt verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

20.3 Bij levering van diensten op andere basis dan bedoeld in artikel 20.1, waaronder op basis van een PGB of particuliere financiering, declareert Plezier in Zorg de overeengekomen diensten aan de cliënt. Dit geldt eveneens voor aanvullende diensten die niet vallen onder ZIN of een beschikking.

## Artikel 21: Annulering

21.1 Te leveren diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de

uitvoering, door de cliënt/ vertegenwoordiger worden geannuleerd.

21.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Plezier in Zorg de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

## Artikel 22: Tarieven en kostprijzen

22.1 Bij het aangaan van de overeenkomst in het kader van een PGB of particuliere financiering wordt het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs voor de dienstverlening vastgesteld.

In het kader van een overeenkomst kunnen bovendien afspraken worden gemaakt over aanvullende diensten. Deze prijzen en tarieven van de betreffende diensten zullen aan cliënten op voorhand kenbaar worden gemaakt.

22.2 Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 22.4, is niet mogelijk, tenzij de cliënt/ vertegenwoordiger en Plezier in Zorg hiermee schriftelijk instemmen.

22.3 Voor zover op de overeengekomen dienstverlening de wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief overeenkomstig die tarieven bepaald, tenzij anders overeengekomen.

22.4 De prijzen en tarieven van de overeengekomen dienstverlening en de aanvullende diensten worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en indien van toepassing de wettelijke tarieven.

## Artikel 23: Kredietwaardigheid

23.1 Indien de kredietwaardigheid van de cliënt/vertegenwoordiger daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Plezier in Zorg nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Cliënt/vertegenwoordiger zal zijn medewerking hiertoe verlenen na een daartoe strekkend verzoek van Plezier in Zorg.

## Artikel 24: Factuur en betaling

27.1 Plezier in Zorg brengt de kosten voor de dienstverlening op basis van een PGB of particuliere financiering in een gespecificeerde factuur bij de cliënt in rekening

24.2 De cliënt met een PGB of diens vertegenwoordiger dient de facturen van Plezier in Zorg voor geleverde diensten onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB. Indien deze verplichting niet wordt nagekomen en Plezier in Zorg voor de geleverde diensten niet betaald krijgt uit het PGB, heeft Plezier in Zorg aanspraak op betaling door de cliënt of diens vertegenwoordiger.

24.3 De in artikel 24.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK-nummer van Plezier in Zorg, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen.

24.4 De factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Plezier in Zorg kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.

24.5 Indien cliënt/vertegenwoordiger de juistheid van de factuur van Plezier in Zorg betwist, dan dient hij binnen dertig dagen na de factuurdatum schriftelijk bezwaar te maken tegen de factuur. Na die datum is een beroep op een onjuiste factuur niet meer mogelijk.

24.6 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan stuurt Plezier in Zorg een betalingsherinnering waarin wordt verzocht om de factuur binnen een termijn van veertien dagen te voldoen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de cliënt/vertegenwoordiger automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van deze tweede betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Plezier in Zorg.

24.7 Plezier in Zorg kan een voorschot in rekening brengen of een borgstelling verlangen alvorens te starten met de overeengekomen dienstverlening.

24.8 Plezier in Zorg kan een automatisch incasso verlangen.

24.9 Plezier in Zorg is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

## Artikel 25: Incassokosten

25.1 Indien de cliënt/vertegenwoordiger toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een verplichting welke op grond van de wet en/of de overeenkomst op hem rust, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.

25.2 Indien het tekortschieten bestaat uit de niet tijdige betaling van een geldsom en in verband met de incassering daarvan buitengerechtigde kosten worden gemaakt, is de cliënt/vertegenwoordiger een vergoeding verschuldigd voor de buitengerechtigde kosten overeenkomstig de wet. De hoogte van de verschuldigde incassokosten wordt berekend conform artikel 2 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

25.3 De cliënt is de in artikel 25.2 genoemde buitengerechtigde kosten pas verschuldigd nadat Plezier in Zorg de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk heeft verzocht alsnog binnen 14 dagen na dagtekening aan zijn betalingsverplichting te voldoen en betaling binnen die termijn uitblijft.

## Slotbepalingen

### Artikel 26: Wijzigingen

26.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Plezier in Zorg worden gewijzigd. Wijzigingen treden dertig dagen na de dag waarop ze aan de cliënt/vertegenwoordiger zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

26.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

26.3 Bij een wijziging van de algemene voorwaarden, kan de cliënt conform het bepaalde in artikel 4.8 de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

### Artikel 27: Toepasselijk recht

27.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

27.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Plezier in Zorg statutair is gevestigd, tenzij dwingende (competentie)regels aan deze keuze in de weg zouden staan.

27.3 De cliënt/vertegenwoordiger en Plezier in Zorg kunnen overeenkomen dat eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator alvorens het geschil wordt voorgelegd aan de rechter.

### Artikel 28: Ingangsdatum

28.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 01-08-2021.

28.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Jeugdwet Plezier in Zorg' en bekendgemaakt op de website van Plezier in Zorg.

Vastgesteld door de directie op ..-..-.....