



Algemene voorwaarden Gehandicaptenzorg

Zorg- en dienstverlening Stichting Abrona
(Wlz, Zvw en Wmo 2015)



1. Algemeen

1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten en daaruit voortvloeiende overeenkomsten die Stichting Abrona sluit met cliënten met een indicatie voor zorg of ondersteuning die wordt gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg ('Wlz'), de Zorgverzekeringswet ('Zvw') of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 ('Wmo 2015'). Je kunt deze zorg of ondersteuning ontvangen op basis van zorg in natura of op basis van een persoonsgebonden budget ('Pgb') waarmee je zelf zorg of ondersteuning inkoopt.

1.2 Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? En wat is 'het zorgkantoor', 'de gemeente' en 'een indicatie'?

In deze algemene voorwaarden gaat het over 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en over 'wij/ons'.

- Met 'je' bedoelen wij jou, degene aan wie wij zorg of ondersteuning verlenen.
- Met 'jouw vertegenwoordiger' bedoelen wij de persoon die je helpt beslissingen te nemen en die namens jou kan beslissen als je dat zelf niet kunt.
- Met 'wij' / 'ons' bedoelen wij Stichting Abrona en / of haar medewerkers.
- Met 'zorg- en dienstverlening' bedoelen wij in deze algemene voorwaarden alle zorg en ondersteuning die Abrona aan jou verleent en die wordt gefinancierd vanuit de Wlz, Zvw en/of de Wmo 2015, maar ook alle extra diensten die je (eventueel) bij Abrona afneemt.
- Het zorgkantoor is de organisatie die ons betaalt voor zorg die een cliënt op grond van de Wlz krijgt.
- De zorgverzekeraar is de organisatie die ons betaalt voor zorg die een cliënt op grond van de Zvw krijgt of waar de cliënt zelf Zvw-zorg declareert.
- De gemeente is de organisatie die ons betaalt voor de ondersteuning die een cliënt op grond van de Wmo 2015 krijgt.
- Als je een Wmo-pgb of een Wlz-pgb ontvangt, betaalt niet het zorgkantoor of de gemeente een vergoeding aan Abrona, maar betaalt de Sociale Verzekeringsbank deze vergoeding uit jouw persoonsgebonden budget.
- Een indicatiebesluit is de beslissing waaruit blijkt op welke zorg of ondersteuning je recht hebt. Dit kan een beslissing zijn op grond van de Zvw door een arts, op grond van de Wlz door het ClZ, maar ook een beslissing van de gemeente dat je in aanmerking komt voor Wmo.

1.3 Waarover gaan deze algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden staat wat je van ons mag verwachten en wat wij van cliënten mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor jou en voor ons. Over deze wettelijke regels informeren wij jou en je vertegenwoordiger op onze website. Als je dat wilt, geven we je deze informatie op papier.

1.4 Welke afspraken hebben voorrang?

Soms maakt Abrona aanvullende of bijzondere afspraken met jou. Die leggen wij dan schriftelijk vast. Als deze afspraken afwijken van de algemene voorwaarden of daarmee in strijd zijn, hebben de aanvullende of bijzondere afspraken voorrang op de algemene voorwaarden.

1.5 Is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst van toepassing?

Wij volgen de richtlijn Wgbo van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Dat houdt in dat op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die je met ons hebt gesloten de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst van toepassing is of – als dat niet het geval is (bijvoorbeeld bij Wmo-ondersteuning) – dat wij in ieder geval zo veel mogelijk in overeenstemming met deze wet handelen. Wij houden ons bijvoorbeeld aan de bepalingen over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.

2. Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

2.1 Wanneer komt de zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst tot stand?

Als je zorg en/of ondersteuning van Abrona wilt ontvangen en Abrona (i) deze zorg en/of ondersteuning kan bieden en (ii) er voor de financiering van deze zorg of ondersteuning een geldige indicatie is afgegeven, stuurt Abrona je ter bevestiging een welkomstbrief.

Op het moment dat je de welkomstbrief in ontvangst neemt komt er een zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst tussen jou en Abrona tot stand, tenzij wij daarvoor al gestart zijn met het verlenen van zorg en/of diensten. Dan komt de overeenkomst op dat moment tot stand.

2.2 Wat is een zorg- of ondersteuningsplan?

Abrona gaat bij haar zorg- en dienstverlening uit van jouw indicatie. Abrona maakt samen met jou een zorg, behandel- of ondersteuningsplan voor de zorg of ondersteuning die je ontvangt. Dit plan is onderdeel van de zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst.



Abrona vraagt jou om mee te doen aan gesprekken over je zorg-, behandel- of ondersteuningsplan. Als je dat niet wilt, houdt Abrona zo veel mogelijk rekening met jouw wensen en behoeften.

Als je wilt, kun je hulp krijgen van iemand bij het zorgkantoor (bij Wlz) of de gemeente (Wmo) tijdens deze gesprekken.

Het zorg-, behandel- of ondersteuningsplan wordt regelmatig opnieuw beoordeeld en zo nodig aangepast, minimaal zo vaak als de wet dat vereist en binnen de mogelijkheden van jouw indicatie.

2.3 Kan de zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst wijzigen?

Ja, bijvoorbeeld als de omvang of zwaarte van jouw zorgvraag zich zo ontwikkelt dat Abrona (deels) geen vergoeding meer ontvangt voor de zorg of ondersteuning of als er andere omstandigheden zijn op grond waarvan een wijziging noodzakelijk is. Wij leggen wijzigingen in overleg met jou schriftelijk vast.

2.4 Hoe kan de zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst eindigen?

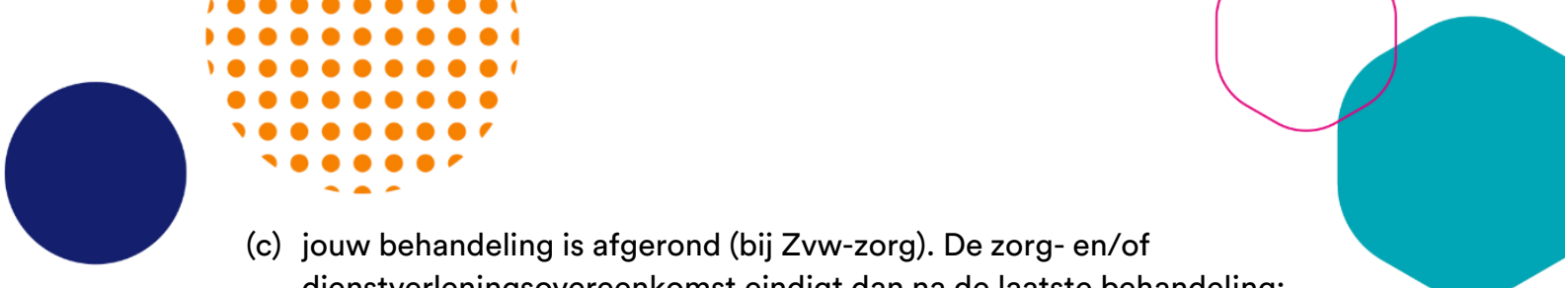
De zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst tussen Abrona en jou kan op verschillende manieren eindigen:

- (a) automatisch (zonder dat Abrona of jij iets hoeft te doen, zie 2.5);
- (b) door ontbinding door de rechter;
- (c) door ontbinding door jou of door Abrona;
- (d) indien Abrona in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt;
- (e) met wederzijds goedvinden van jou en Abrona;
- (f) door opzegging door jou of door Abrona (zie 2.6 en 2.7).

2.5 Wanneer eindigt de zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst automatisch?

De zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst eindigt automatisch (zonder dat iemand iets hoeft te doen) als:

- (a) jouw indicatiebesluit is verlopen en er geen zicht is op het afgeven van een nieuw indicatiebesluit door de bevoegde instantie of hulpverlener. De zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst eindigt dan op de dag na de einddatum van het laatste indicatiebesluit;
- (b) jouw indicatiebesluit wordt ingetrokken door de bevoegde instantie of hulpverlener en je geen nieuw indicatiebesluit krijgt. De zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst eindigt dan op de dag na de intrekking van het indicatiebesluit;

- 
- (c) jouw behandeling is afgerond (bij Zvw-zorg). De zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst eindigt dan na de laatste behandeling;
 - (d) je overlijdt;
 - (e) als je verhuist naar een regio waar Abrona niet actief is;
 - (f) je gedwongen wordt opgenomen en de zorg en ondersteuning door Abrona stopt. Je kunt gedwongen worden opgenomen vanwege een rechterlijke machtiging, een zorgmachtiging of om andere redenen;
 - (g) indien je voor een andere zorgaanbieder kiest.

2.6 Wanneer en hoe kan jij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

Jij kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst altijd opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand door een (schriftelijke) opzeggingsbrief te sturen.

2.7 Wanneer en hoe kan Abrona de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

Abrona mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst alleen opzeggen op grond van belangrijke redenen. Wat belangrijke redenen zijn, hangt af van jouw situatie. Voorbeelden van situaties die altijd een belangrijke reden zijn:

- (a) jij komt je verplichtingen op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, deze algemene voorwaarden of andere afspraken met Abrona niet na, hoewel Abrona dit aan jou heeft gevraagd;
- (b) jij en/of jouw vertegenwoordiger weigert of weigeren de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is zodat Abrona goede zorg en ondersteuning aan jou kan bieden;
- (c) jij, jouw vertegenwoordiger en/of iemand anders die bij jou is betrokken vertoont of vertonen zodanig gedrag jegens Abrona, medewerkers, vrijwilligers of andere cliënten van Abrona, dat voortzetting van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet van Abrona kan worden verwacht;
- (d) jouw zorgvraag verandert zo dat Abrona de zorg en/of ondersteuning die jij nodig hebt niet meer kan bieden;
- (e) er is volgens Abrona sprake van een verstoorde behandel- of zorgrelatie.

Abrona hanteert een opzegtermijn van twee maanden. Als er dringende redenen zijn voor onmiddellijke beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, laat Abrona dit aan jou en aan de instantie of hulpverlener die jouw indicatie heeft afgegeven weten. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt dan direct.

2.8 Mag ik bij Abrona blijven wonen als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt?

Nee, als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen jou en Abrona eindigt en je zorg of ondersteuning inclusief verblijf ontvangt moet je ook je kamer, appartement of andere verblijfsruimte bij Abrona verlaten.

3. Vertegenwoordiging

3.1 Wie is mijn vertegenwoordiger?

Als je hulp nodig hebt bij het nemen van beslissingen of als je deze beslissingen niet kunt nemen, bepaalt de wet wie jouw vertegenwoordiger kan zijn. Als je geen naaste familie hebt die bevoegd is om als vertegenwoordiger op te treden, en je familie wijst niemand aan of vraagt niet de rechter om iemand aan te wijzen, vraagt Abrona de rechter om een mentor, bewindvoerder of curator voor jou aan te wijzen.

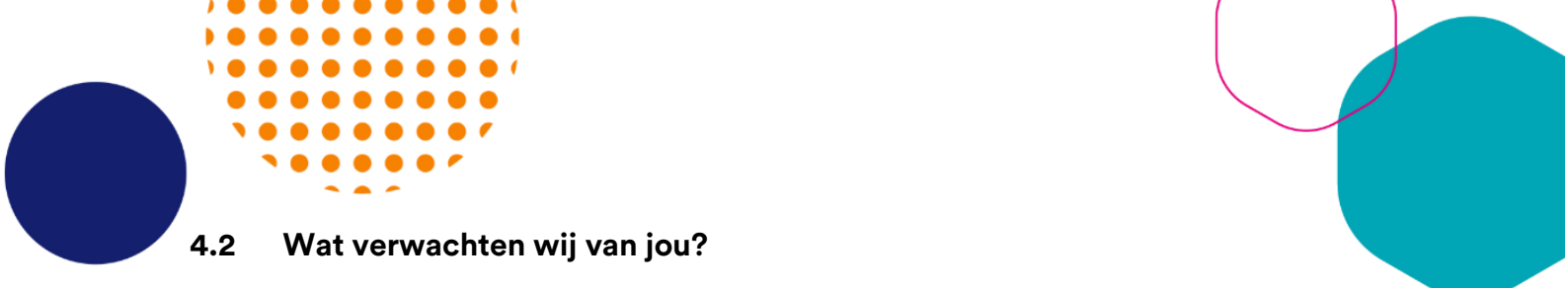
3.2 Heb ik altijd één vertegenwoordiger?

Ja, in beginsel heb je één vertegenwoordiger. Soms wijst de wet meerdere vertegenwoordigers aan. Als er meerdere mensen bevoegd zijn om jou te vertegenwoordigen, wijst jouw familie één persoon aan als vertegenwoordiger. Als de wet of een rechter opdraagt om een beslissing door meerdere vertegenwoordigers te laten nemen, zal Abrona dit in acht nemen.

4. Wat verwachten wij van elkaar?

4.1 Wat mag jij verwachten van ons?

- Wij houden ons aan alle relevante wetten, regels, richtlijnen en de professionele normen voor goed hulpverlenerschap. Abrona doet haar best om jou goede zorg of ondersteuning te bieden. Als je niet tevreden bent, hebben wij een klachtenregeling en kun je je klacht bij ons indienen.
- Wij proberen dezelfde medewerkers in te zetten voor je zorg of ondersteuning. Het kan voorkomen dat er andere medewerkers worden ingezet of dat wij een andere zorgaanbieder vragen om (een gedeelte van) de zorg- of dienstverlening te verlenen. In dat laatste geval blijft Abrona eindverantwoordelijk voor de zorg- of dienstverlening.
- Wij houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet AVG en andere relevante (zorg)wetgeving die gaat over bescherming van persoonsgegevens. Op onze website vind je ons privacyreglement, waarin wij uitleggen hoe wij jouw persoonsgegevens verwerken.



4.2 Wat verwachten wij van jou?

- Je hebt een geldig paspoort of rijbewijs of een geldige identiteitskaart. Als wij daar om vragen, laat je ons dat document zien.
- Je laat ons een indicatiebesluit zien of geeft ons een kopie daarvan.
- Je informeert ons direct over wijzigingen in het indicatiebesluit en geeft ons dan ook een kopie van het gewijzigde besluit.
- Je geeft ons gelegenheid om de zorg te verlenen zoals afgesproken in het zorg-, behandel- of ondersteuningsplan.
- Je geeft ons als wij daarom vragen en uit jezelf alle informatie die wij nodig hebben om goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden, zoals informatie over contactpersonen of over wijzigingen in je situatie.
- Je werkt eraan mee dat tijdens het verlenen van zorg voldaan wordt aan wettelijke regels over arbeidsomstandigheden. Die gaan bijvoorbeeld over veiligheid en hygiëne.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden in het gebouw waar je woont of waar je aanwezig bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij iets hebben gedaan waardoor je benadeeld bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als een medecliënt iets gedaan heeft waardoor je benadeeld bent.
- Je brengt geen schade toe aan andere cliënten, familieleden, bezoekers, vrijwilligers, medewerkers of andere personen die werkzaam zijn bij of voor Abrona.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere cliënten en met ons.
- Je maakt geen foto's, video's en/of geluidsopnamen of van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers, tenzij wij en degene van wie je een opname wilt maken of zijn vertegenwoordiger je daarvoor toestemming hebben gegeven.
- Als je gaat verhuizen, laat je ons dat zo snel mogelijk weten.
- Als je crisiszorg van ons ontvangt, vraag je een indicatie voor langdurige zorg aan. Dat doe je uiterlijk vijf werkdagen nadat je bij ons bent komen wonen. Als je niet zelf een indicatie kunt aanvragen, verleen je alle medewerking aan degene die dat voor je doet.

5. Annuleren en verzetten

5.1 Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

Als je een afspraak met ons wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk (en uiterlijk 24 uur van tevoren).

Als je een afspraak korter dan 24 uur van tevoren afzegt, moeten wij daardoor kosten maken. Het bedrag dat wij mislopen, moet je aan ons betalen. Wij sturen je daarvoor een factuur. Als je kunt aantonen dat je niet in staat was om op tijd jouw afspraak af te zeggen, hoeft je ons dat bedrag niet te betalen.

6. Jouw kamer

6.1 Heb je een eigen kamer als je bij ons woont?

Als je tijdelijk of voor onbepaalde tijd bij ons woont of bij ons logeert, zijn er twee opties:

- Optie 1: als je een indicatie hebt met verblijf, krijg je als onderdeel van de zorg of ondersteuning een eigen kamer, studio, appartement of andere verblijfsruimte. Dit valt onder de zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst. Er komt dan geen aparte woonruimteovereenkomst tussen Abrona en jou tot stand.
- Optie 2: als je een indicatie hebt zonder verblijf, kan Abrona jou tegen betaling toch een eigen kamer, studio, appartement of andere verblijfsruimte aanbieden, zodat je met de zorg en ondersteuning van Abrona zo zelfstandig mogelijk kunt blijven wonen. Abrona sluit in dat geval naast de zorg- en dienstverleningsovereenkomst een aparte woonruimteovereenkomst met jou.

Als je een aparte woonruimteovereenkomst sluit met Abrona is deze woonruimteovereenkomst onlosmakelijk verbonden met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Daarom eindigt de woonruimteovereenkomst altijd als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt.

Vanwege het bijzondere karakter van de door Abrona aangeboden zorg en ondersteuning, de intensieve relatie tussen jou en (medewerkers van) Abrona, jouw zorgvraag en de met jou gemaakte afspraken over zorg en ondersteuning in de woonruimte, is de wettelijke huurbescherming van Boek 7, Titel 4 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing op de woonruimteovereenkomst die Abrona met jou sluit. Jij bent je hiervan bewust en doet uitdrukkelijk afstand van jouw (eventuele) recht op huurbescherming.

Wij noemen jouw verblijf hierna 'kamer'.

6.2 Waar zorgen wij voor als het om jouw kamer gaat?

- Wij zorgen voor het onderhoud van jouw kamer en gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij stellen een calamiteitenplan op. Daarin staat wat er moet gebeuren in een noodsituatie. Wij zorgen er ook voor dat cliënten en medewerkers weten wat zij in noodsituaties moeten doen.
- Wij zorgen voor het afsluiten van een verzekering voor jouw kamer en voor een verzekering van de spullen die van Abrona zijn. Welke verzekeringen jij zelf moet afsluiten staat in 9.5 van deze algemene voorwaarden.

Wij respecteren jouw privacy. Wij gaan jouw kamer niet binnen zonder jouw toestemming, behalve als dat nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid, de veiligheid of gezondheid van iemand anders, om noodsituaties te voorkomen of om te voorkomen dat jouw of andermans spullen beschadigd worden. 's Nachts kan Abrona gebruikmaken van in- en uitluisterapparatuur als dat noodzakelijk is om goede zorg aan jou te verlenen.

6.3 Welke verplichtingen heb je ten aanzien van jouw kamer?

- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- Je geeft ons de gelegenheid om je kamer te onderhouden.
- Als je schade hebt veroorzaakt aan jouw kamer of aan een gemeenschappelijke ruimte of aan onze eigendommen (zoals meubels), dan meld je die schade bij ons en vergoed je die schade.
- Je gebruikt jouw kamer alleen om er te wonen of te logeren. Je geeft de kamer niet in gebruik aan een ander en ontvangt er geen logés.
- Iemand anders mag niet bij je intrekken. Wil je gaan samenwonen, dan kan je met ons bespreken of het mogelijk is om een kamer voor twee personen te krijgen.
- Je brengt aan je kamer geen veranderingen aan zonder voorafgaande toestemming van Abrona (denk aan grote of kleine verbouwingen, schilderwerk en het boren van gaten in de muur).

6.4 Welke regels gelden er bij verhuizing?

Soms is het nodig dat je verhuist binnen het gebouw waar je woont of naar een ander gebouw, bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont verbouwd wordt of omdat we je op een andere plek betere zorg en ondersteuning kunnen geven. Als je moet verhuizen, laten wij je weten waarom de verhuizing nodig is en hoe we de verhuizing organiseren. Ook informeren wij je over de vergoeding die je krijgt voor de kosten van



de verhuizing en inrichting (stoffering en inventaris). Met de cliëntenraad spreken wij de (maximale) vergoeding voor de kosten van verhuizing en inrichting af.

Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, vergoeden wij de kosten niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van andere woonruimte.

6.5 Hoe laat je jouw kamer achter als je verhuist?

Je laat jouw kamer netjes achter als je ergens anders gaat wonen en in dezelfde staat als toen jij bij ons kwam wonen. Ook veranderingen die je met toestemming van Abrona hebt aangebracht moeten worden hersteld.

Je zorgt ervoor dat jouw spullen op de afgesproken datum niet meer in je kamer of op de locatie zijn en je geeft sleutels af aan Abrona.

Als het niet lukt om de kamer netjes en leeg op te leveren, brengt Abrona noodzakelijke kosten voor reparaties en ontruiming bij jou in rekening.

Bij jouw overlijden vragen wij jouw nabestaanden om je kamer binnen twee weken na jouw overlijdensdatum te ontruimen. In alle andere gevallen moet jouw kamer leeg en netjes zijn op de datum dat de zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt.

Als de zorg- en/of dienstverleningsovereenkomst om welke reden dan ook eindigt, heb je niet langer recht op het gebruik van een kamer bij Abrona en moet je dus verhuizen.

7. Aanvullende zorg- en dienstverlening en betalingsvoorwaarden

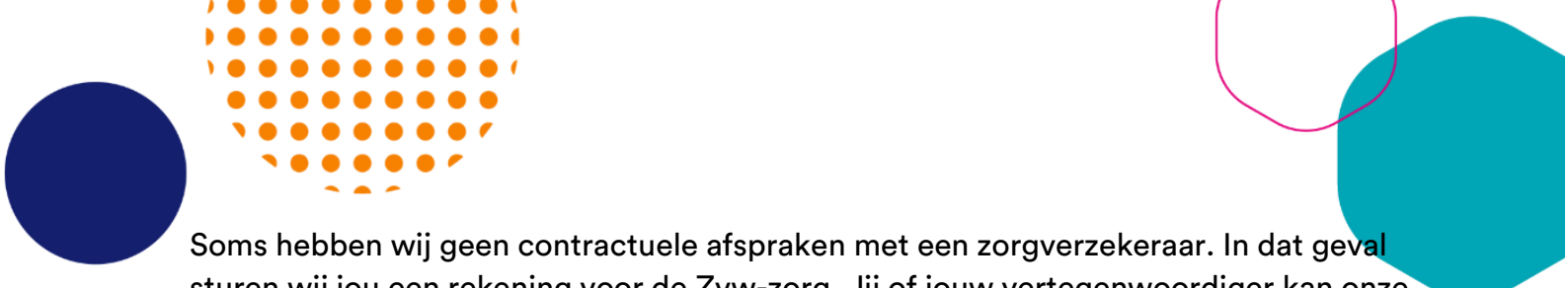
7.1 Moet je betalen voor de Wlz-zorg of Wmo-ondersteuning?

Als het zorgkantoor of de gemeente ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt, hoef jij ons daar niet voor te betalen. Als je zorg of ondersteuning krijgt op basis van een pgb, sturen wij een rekening aan de SVB binnen zes weken na afloop van de maand waarin de zorg is verleend. De SVB betaalt de rekening aan ons.

Zowel voor Wlz-zorg als voor Wmo-ondersteuning geldt dat je mogelijk een eigen bijdrage moet betalen. De hoogte van de eigen bijdrage wordt bepaald door het Centraal Administratie Kantoor ('CAK'). Het CAK stuurt je ook de rekening voor de eigen bijdrage.

7.2 Moet je betalen voor de Zvw-zorg?

Wij hebben met de meeste zorgverzekeraars contractuele afspraken gemaakt. Wij sturen de rekening voor Zvw-zorg in dat geval rechtstreeks aan jouw zorgverzekeraar, zodat jij ons niet hoeft te betalen. Voor Zvw-zorg geldt dat je mogelijk wel een eigen risico moet betalen. Jouw zorgverzekeraar brengt het eigen risico bij jou in rekening.



Soms hebben wij geen contractuele afspraken met een zorgverzekeraar. In dat geval sturen wij jou een rekening voor de Zvw-zorg. Jij of jouw vertegenwoordiger kan onze rekening vervolgens zelf indienen bij de zorgverzekeraar. Je bent altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig en juist declareren van Zvw-zorg bij de zorgverzekeraar. Ook als de zorgverzekeraar de door jou ingediende rekening om welke reden dan ook niet betaalt, blijft jij verplicht om onze rekening te betalen. Ook als je zelf een rekening indient bij de zorgverzekeraar kan de zorgverzekeraar een eigen risico bij jou in rekening brengen.

Voor vragen over de (hoogte van de) vergoeding van Zvw-zorg kun je het beste contact opnemen met jouw zorgverzekeraar.

7.3 Moet ik betalen voor extra zorg, ondersteuning of service?

Als je dat wilt, kunnen wij je naast de zorg en ondersteuning die wordt gefinancierd uit de Zvw, Wlz en/of de Wmo 2015 extra zorg, ondersteuning of service aanbieden. Welke extra zorg, ondersteuning of service we kunnen aanbieden, vind je op onze website en in de folder Wie betaalt wat. Daar vind je ook wat deze extra dienstverlening kost. De tarieven worden ieder jaar aangepast op basis van loon- en kostenontwikkelingen en – indien van toepassing – op basis van aangepaste wettelijke tarieven.

7.4 Op welk moment moet je betalen?

Wij brengen de kosten voor zorg of diensten die jij zelf moet betalen en afgesproken extra service bij jou in rekening op basis van een automatische incasso. Jij of jouw vertegenwoordiger tekent hiervoor een machtiging. Daarop staat welke zorg, diensten of extra service je hebt gekregen. Deze rekening moet je binnen dertig dagen betalen.

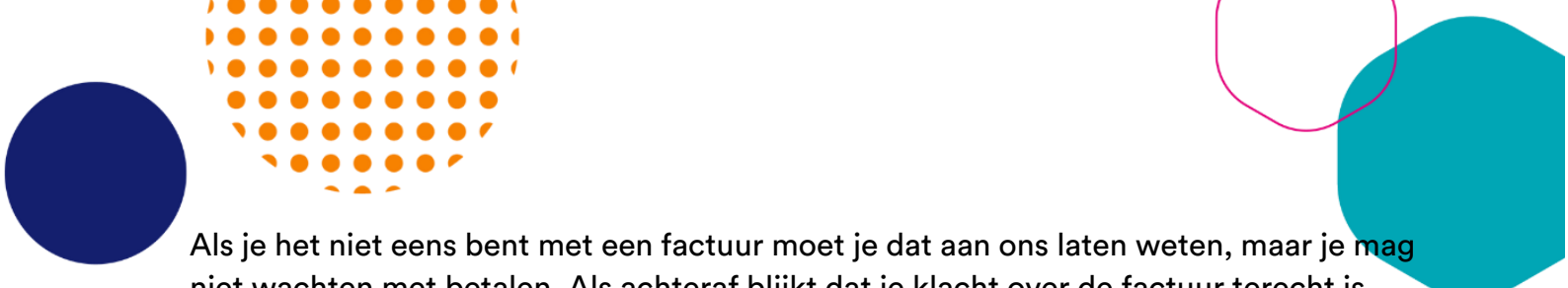
Als jij of jouw vertegenwoordiger geen machtiging hebt afgegeven voor een automatische incasso, sturen wij jou voor de zorg, ondersteuning of extra service een factuur (bijvoorbeeld bij Zvw-zorg).

Als wij twijfelen of je de zorg of ondersteuning die je zelf moet betalen of de extra service kunt betalen, mogen wij je vragen om vooraf te betalen. Abrona verleent de zorg of ondersteuning of extra service dan pas als je hebt betaald, voor zover dit niet in strijd is met de plicht tot goed hulpverlenerschap.

7.5 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Als je niet op tijd betaalt, sturen wij je een herinnering. Je moet dan alsnog betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de herinnering.

Als je daarna nog niet betaald hebt, verhogen wij het bedrag dat je moet betalen met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop je eerste betalings-termijn afliep.



Als je het niet eens bent met een factuur moet je dat aan ons laten weten, maar je mag niet wachten met betalen. Als achteraf blijkt dat je klacht over de factuur terecht is, stort Abrona het te veel betaalde bedrag terug.

Als je onze facturen voor extra service niet betaalt, kunnen wij besluiten om de extra service niet meer te verlenen. Dat doen wij alleen als dat niet in strijd is met onze plicht tot goed hulpverlenerschap.

7.6 Kunnen wij de prijzen van de extra service aanpassen?

Wij kunnen de prijzen van de extra service aanpassen. Aanpassingen van de prijzen maken wij uiterlijk vier weken van tevoren bekend. Je kan dan besluiten geen gebruik meer te maken van de extra service.

8. Klachten

8.1 Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben?

Abrona hoort het graag als je niet tevreden bent. Wij proberen dan altijd in goed overleg te komen tot een oplossing.

Als dat niet lukt hebben wij een klachtenregeling op basis waarvan je een klacht kunt indienen. De klachtenregeling staat op onze website en verstrekken wij schriftelijk als je dat wilt.

Als je een klacht hebt ingediend, behandelt Abrona die klacht vervolgens zoals dit in deze klachtenregeling beschreven staat.

9. Aansprakelijkheid

9.1 Waarvoor is Abrona aansprakelijk?

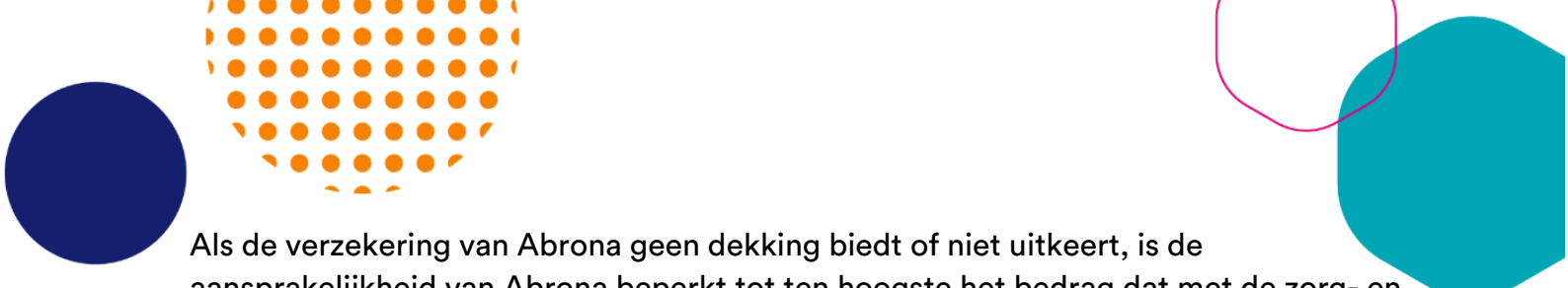
Wij zijn verantwoordelijk voor schade die ontstaat door fouten of tekortkomingen bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, tenzij de wet bepaalt dat wij niet verantwoordelijk zijn voor deze schade.

9.2 Wat zijn jouw verplichtingen als Abrona aansprakelijk is?

Jij bent verplicht om ons direct te informeren over fouten of tekortkomingen die jij ziet en ons in staat te stellen om de tekortkoming in de nakoming van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.

9.3 Is Abrona voor ieder bedrag aansprakelijk?

De aansprakelijkheid van Abrona is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de verzekering van Abrona wordt uitgekeerd, tenzij er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:446 van het Burgerlijk wetboek of tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Abrona.



Als de verzekering van Abrona geen dekking biedt of niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van Abrona beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is gemoeid over een periode van maximaal drie maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt.

Voorgaande geldt ook als een derde – voor wiens handelen Abrona verantwoordelijk was - de schade heeft veroorzaakt.

9.4 Waarvoor ben jij aansprakelijk?

Jij bent aansprakelijk voor alle schade die jij veroorzaakt en die op grond van de wet voor jouw rekening en risico komt.

9.5 Welke verzekeringen moet jij afsluiten?

Jij bent verplicht om een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten en een zorgverzekering. Indien je bij ons woont of logeert ben je ook zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een inboedelverzekering.

10. Tot slot

10.1 Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat willen doen, vragen wij onze cliëntenraad daarmee in te stemmen.

Wij informeren je over wijzigingen 30 dagen voor ze van kracht worden.

10.2 Hebben deze algemene voorwaarden altijd voorrang?

De algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met onze afspraken met het zorgkantoor of de gemeente. Bij verschil tussen de wet of onze afspraken met het zorgkantoor of de gemeente en de algemene voorwaarden, gaan de wet en onze afspraken met het zorgkantoor of de gemeente voor. De afspraken in de algemene voorwaarden die niet in strijd zijn met de wet of onze afspraken met het zorgkantoor of de gemeente blijven in dat geval geldig.