

Inhoudsopgave

1	Algemeen	2
2	Afspraken	3
2.1	Wanneer zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing?	3
2.2	Over wie gaan deze Algemene Voorwaarden?	3
2.3	Vanaf wanneer zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?	3
2.4	Wanneer kunnen de Algemene Voorwaarden gewijzigd worden?	3
2.5	Wat zijn de verplichtingen van de zorgverleners?	3
2.6	Welke verplichtingen heeft de cliënt?	3
2.7	Welke verplichtingen heeft de service provider?	4
2.8	Welke verplichtingen heeft een wijkverpleegkundige?	4
2.8.1	Positie PlatformVmZ per 1-1-2019	4
2.8.2	Concrete rol wijkverpleegkundige bij PlatformVmZ	4
3	Zorgplan (ook wel cliëntplan, zorgleefplan, persoonlijk ontwikkelplan)	6
3.1	Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?	6
3.2	Wat gebeurt er als de cliënt en zorgverlener(s) het met elkaar niet eens worden over het zorgplan?	6
3.3	Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?	6
3.4	Wat als de cliënt niet kan of wilt overleggen over het zorgplan?	6
3.5	Wat als de zorgverlener(s) of de cliënt de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?	6
3.6	Wanneer moet het zorgplan gereed zijn?	6
4	Persoonsgegevens en privacy	7
4.1	Is er een zorgdossier?	7
4.2	Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?	7
4.3	Kan de cliënt een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van zorgdossiergegevens?	7
4.4	Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier?	8
4.5	Kan de cliënt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?	8
4.6	Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?	8
4.7	Geeft PlatformVmZ of de zorgverlener(s) de nabestaanden van de cliënt inzage in het zorgdossier?	8
4.8	Hoe gaat PlatformVmZ om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?	8
4.9	Hoe gaat PlatformVmZ en de zorgverlener(s) om met beeldmateriaal voor voorlichting over de organisatie?	8
4.10	Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?	9
5	Declaratievoorwaarden	10
5.1	Profiel van de zorgverlener(s)	10
	De zorgverlener(s) en/of organisaties zijn verantwoordelijk om aan te tonen dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor het leveren van de zorg. Dit gebeurt door een eigen online profiel te onderhouden bij PlatformVmZ.	10
5.2	Hoe wordt de geleverde zorg gedeclareerd?	10
	De zorguren worden gedeclareerd onder de AGB code 75752640 van Stichting Verbinden-met-Zorg (PlatformVmZ) en via de afgesproken standaarden worden deze digitaal aangeleverd bij de zorgverzekeraars.	10
5.3	Wanneer kan de geleverde zorg worden gedeclareerd?	10
5.4	Wanneer wordt de gedeclareerde zorg betaald?	10
5.5	Kunnen geleverde zorguren met terugwerkende kracht worden gedeclareerd?	11
6	Betalingsvoorwaarden	12
6.1	Moet de cliënt betalen voor de zorgverlening?	12
6.2	Hoeveel moet de cliënt betalen?	12
6.3	Op welk moment moet de cliënt betalen?	12
6.4	Wat gebeurt er als de cliënt niet betaalt?	12
6.5	Kan PlatformVmZ en/of de zorgverlener(s) de prijzen van de zorgverlening aanpassen?	12
6.6	Wat zijn de kosten voor de zorgverlener(s) en zorginstellingen?	12
7	Informatieverstrekking	13
7.1	Welke informatie krijgt de cliënt?	13
7.2	Welke informatie krijgt de zorgverlener?	13
7.3	Hoe geeft PlatformVmZ informatie?	13
7.4	Welke informatie krijgt de zorgverlener van de cliënt?	13
8	Klachten en geschillen	14
8.1	Klachten	14
8.1.1	Wat kan de cliënt doen met een klacht over de zorgverlener(s)?	14
8.1.2	Wat als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?	14
8.2	Geschillen	14
8.2.1	Welke procedure geldt er bij een geschil?	14
8.2.2	Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?	14
8.2.3	Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?	14
8.2.4	Moet de cliënt een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?	14
8.2.5	Kan de zorgverlener ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?	14
8.2.6	Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?	14
9	Einde van de overeenkomst	15
9.1	Wanneer eindigt de overeenkomst?	15

9.2	Wanneer kan de zorgverlener de overeenkomst opzeggen?	15
9.2.1	Wat gebeurt er als de zorgverlener(s) de overeenkomst opzeggen?	15
9.2.2	Kan de cliënt de overeenkomst opzeggen?	15
9.2.3	Kan de cliënt de overeenkomst opzeggen als de zorgverlener(s) en/of PlatformVmZ de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?	15

1 Algemeen

Platform Verbinden-met-Zorg (PlatformVmZ) is ingericht als een infrastructuur voor zorgprofessionals (zzp'ers), zorginstellingen en cliënten zodat zij zo optimaal mogelijk worden gefaciliteerd. De missie van PlatformVmZ is het versterken van de regierol van de cliënt en het ondersteunen van vakmanschap en ondernemerschap bij zorgprofessionals. M.b.t. het laatste is PlatformVmZ volledig ingericht. Alle aspecten van vakmanschap, ondernemerschap en zelfstandigheid worden ondersteund.

Deze Algemene Voorwaarden zijn in het bovenstaande licht opgesteld, zowel voor cliënten als zorgverleners en zorginstellingen die gebruik maken van de infrastructuur van PlatformVmZ.

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt afgesloten tussen de cliënt, de zorgverlener(s) en PlatformVmZ, waarbij:

- De cliënt de *opdrachtgever* is
- De zorgverlener de *opdrachtnemer*
- PlatformVmZ de *service provider* is dat alle faciliteiten beschikbaar stelt

2 Afspraken

2.1 Wanneer zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing?

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de 3 partijen overeenkomst tussen cliënt, de zorgverlener en PlatformVmZ.

2.2 Over wie gaan deze Algemene Voorwaarden?

In deze Algemene Voorwaarden gaat het over cliënt, zorgverlener(s) en PlatformVmZ. Met 'zorgverlener(s)' wordt de zorgaanbieder bedoeld. Met 'cliënt' wordt degene bedoeld aan wie de zorg geleverd wordt en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan). Met de 'service provider' wordt de infrastructuur bedoeld waar zowel cliënt als zorgverlener of zorginstelling gebruik van maakt.

2.3 Vanaf wanneer zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?

De Algemene Voorwaarden in deze module(s) zijn van toepassing vanaf:

- het moment dat de cliënt door de zorgverlener(s) geboden aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard;
- het moment dat de zorgverlener(s) of zorginstellingen toegang hebben tot de infrastructuur van PlatformVmZ, dit is op het moment dat een inlogcode voor het ECD is verstrekt.

2.4 Wanneer kunnen de Algemene Voorwaarden gewijzigd worden?

De Algemene Voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving.

PlatformVmZ informeert cliënten en zorgverleners tijdig over een wijziging van deze Algemene Voorwaarden. Daarbij geeft PlatformVmZ aan wanneer de wijziging in werking treedt. Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kan PlatformVmZ de cliënt en zorgverleners of zorginstellingen ook achteraf informeren.

2.5 Wat zijn de verplichtingen van de zorgverleners?

Zorgverlener(s) hebben de volgende verplichtingen:

- Zorgverlener(s) werken met de cliënt samen om de zorgverlening af te stemmen op de wensen en behoeften die de cliënt heeft;
- Zorgverlener(s) onthouden zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of welzijn van de cliënt;
- Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar de cliënt merkbare gevolgen van heeft of kan hebben, informeert de zorgverlener de cliënt onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.
- Zorgverlener(s) hebben een zorgplicht. Indien de zorgverlener(s) zelf de zorg bij de cliënt wilt beëindigen, zorgt de zorgverlener er wel zorg voor dat een andere zorgverlener(s) de zorg continueert.

2.6 Welke verplichtingen heeft de cliënt?

De cliënt heeft de volgende verplichtingen:

- De cliënt geeft de zorgverlener(s) naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- De cliënt stelt de zorgverlener(s) in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- De cliënt meldt de zorgverlener(s) zo snel mogelijk als de cliënt schade constateert die mogelijk door de zorgverlener(s) is veroorzaakt;
- De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de zorgverlener(s), de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, zorgverlener(s) en vrijwilligers;

- De cliënt mag zonder toestemming van de zorgverlener(s) geen beeldopnamen maken van andere cliënten, zorgverlener(s) en vrijwilligers. Als de cliënt voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een zorgverlener, dan meldt de cliënt dit voor het gesprek. De cliënt mag niet zonder toestemming van de zorgverlener(s) geluidsopnamen van een gesprek met een van zorgverlener(s) openbaar maken.

2.7 Welke verplichtingen heeft de service provider?

- De service provider heeft de verplichting om een deugdelijke (digitale) infrastructuur te bieden aan cliënten, zorgverleners en zorginstellingen waar een getekende zorg- en dienstverleningsovereenkomst bekend is.
- De service provider zorgt dat de infrastructuur conform geldende wet- en regelgeving is ingericht.
- De service provider is het eerste aanspreekpunt voor zorgverzekeraars en zorginstellingen waar en contractrelatie bestaat.
- De service provider zal de betalingen die ontvangen zijn voor de geleverde zorg binnen een redelijke termijn verwerken en uitbetalen aan de zorgverlener(s) en/of zorginstellingen.

2.8 Welke verplichtingen heeft een wijkverpleegkundige?

PlatformVmZ biedt zelfstandige zorgverleners de mogelijkheid om hun vak naar eigen inzicht in te vullen, binnen de geldende normen, richtlijnen en wettelijke kaders. Vanuit PlatformVmZ worden professionals gefaciliteerd die hun verantwoordelijkheid nemen om kwalitatief goede zorg te verlenen aan hun cliënten en oog hebben voor het maatschappelijke belang de zorg betaalbaar te houden. Voor wijkverpleegkundige geldt dat zij zich conformeren aan Expertisegebied Wijkverpleegkundige en willen werken binnen Kwaliteitskader Wijkverpleging.

2.8.1 Positie PlatformVmZ per 1-1-2019

De positie van PlatformVmZ is vanaf 1-1-2019 gewijzigd van niet-gecontracteerd naar gecontracteerde zorg. De zorg die via PlatformVmZ verloopt zal dus vallen onder de voorwaarden van gecontracteerde zorg. Hieronder is aangegeven wat verwacht wordt van de wijkverpleegkundige die bij PlatformVmZ is aangesloten.

2.8.2 Concrete rol wijkverpleegkundige bij PlatformVmZ

- Wijkverpleegkundige is en blijft nauw betrokken bij de zorg (regie, afspraken met zorgverleners, monitoren, evalueren)
 - Zal anamnese, indicatie en zorgplan digitaal uitwerken en bijstellen in het platform
 - Zal initieel de zorgmomenten vastleggen in het digitale platform
 - Spreekt zorgverleners aan als er niet of onjuist wordt gerapporteerd
 - Declaraties worden digitaal direct ingediend bij de zorgverzekeraar onder AGB PlatformVmZ
 - Betalingen zullen direct worden ontvangen door PlatformVmZ en doorgestort worden naar de wijkverpleegkundige
 - Voor het tarief dat voor een wijkverpleegkundige geldt is te raadplegen op de website van PlatformVmZ (<https://platformvmz.nl>).
 - Verplicht 6x per jaar intercollegiale toetsing (geaccrediteerd voor Kwaliteitsregister)
 - Wijkverpleegkundige gaat akkoord met externe audits
 - Workload van een wijkverpleegkundige is gemiddeld maximaal tussen de 50 tot 80 cliënten (afhankelijk van complexiteit zorgvragen)
-
- Wijkverpleegkundige kan alleen van de dienstverlening van PlatformVmZ gebruik maken als zij hun beroep in de volle breedte willen uitvoeren. Verpleegkundige die alleen willen indiceren worden dan ook niet gefaciliteerd door PlatformVmZ. Voor deze wijkverpleegkundigen stopt per 31-12-2018 de mogelijkheid om van het digitale platform van PlatformVmZ, inclusief declareren, gebruik te maken.

- Wijkverpleegkundige kan alleen gebruik maken van het ECD als zij bij organisaties en zorgverleners betrokken zijn die aangesloten zijn bij PlatformVmZ. Indien de organisatie of zorgverlener waarvoor de indicatie gesteld wordt niet werkt met het ECD van PlatformVmZ, zal de uitwerking van de indicatie en de declaratie niet in het ECD van PlatformVmZ uitgevoerd worden. Contractueel is tussen PlatformVmZ en zorgverzekeraars / zorginstellingen afgesproken dat wijkverpleegkundige die alleen indicaties stellen niet onder de afgesloten contracten mogen declareren.

Uitzondering op bovenstaande zijn indicaties die in het kader van PGB worden gesteld.

3 Zorgplan (ook wel cliëntplan, zorgleefplan, persoonlijk ontwikkelplan)

3.1 Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een document dat bij de start van de zorgverlening in overleg met de cliënt wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluit de zorgverlener(s) zoveel mogelijk aan bij de wensen van en mogelijkheden van de cliënt.

3.2 Wat gebeurt er als de cliënt en zorgverlener(s) het met elkaar niet eens worden over het zorgplan?

Zorgverlener(s) proberen overeenstemming met de cliënt te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als de cliënt geen toestemming geeft voor (delen van) de zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

3.3 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren zorgverlener(s) met de cliënt het zorgplan en bespreken de cliënt en zorgverlener(s) hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. De zorgverlener(s) bespreken met de cliënt dan bovendien:

- de wijze waarop de cliënt zijn/haar leven wenst in te richten en welke ondersteuning de cliënt daarbij van de zorgverlener(s) zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe de zorgverlener(s) die met de cliënt zal proberen te bereiken;
- de zorgverlener(s) die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie aanspreekpunt van de cliënt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van de zorgverlener(s) informatie krijgen over de zorgverlening en hoe dat gedaan zal worden;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd (minimaal 1x per 6 maanden). Na een evaluatie en actualisatie van het zorgplan, zullen de zorgverlener(s) er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen en dat de cliënt inzage hierin krijgt (o.a. mogelijk via het cliëntportaal).

3.4 Wat als de cliënt niet kan of wilt overleggen over het zorgplan?

Als de cliënt geen overleg met de zorgverlener(s) wil of kan hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. De zorgverlener(s) houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat de zorgverlener(s) denken wat de cliënt wilt en kan gezien de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

3.5 Wat als de zorgverlener(s) of de cliënt de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?

Als de zorgvraag verandert en de zorgverlener(s) niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten de zorgverlener(s) dat de cliënt zo snel mogelijk weten en gaan de zorgverlener(s) met de cliënt hierover in gesprek.

Als het voor de cliënt onmogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt de cliënt dit de zorgverlener(s) zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als de cliënt met vakantie bent of een dag niet aanwezig kan zijn. Als de cliënt dit niet doet, kunnen de zorgverlener(s) gedeelde inkomsten bij de cliënt in rekening brengen, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij absoluut niet in staat was de zorgverlener(s) op tijd af te melden. Het bedrag dat door de zorgverlener(s) in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door de zorgverlener(s) gedeelde inkomsten (ingeplande zorg * uurtarief).

3.6 Wanneer moet het zorgplan gereed zijn?

Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het zorgplan zijn opgesteld binnen 5 werkdagen na aanvang van de zorg. In alle andere gevallen moet het zorgplan worden opgesteld voor de start van zorgverlening.

4 Persoonsgegevens en privacy

4.1 Is er een zorgdossier?

De wet verplicht de zorgverlener(s) om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan de cliënt. In het zorgdossier bewaren zorgverlener(s) gegevens over de cliënt die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Zorgverlener(s) zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier. PlatformVmZ faciliteert het digitale zorgdossier. Zorgverlener(s) moeten hier verplicht gebruik van maken. De cliënt krijgt toegang tot het zorgdossier via het digitale cliëntportaal.

4.2 Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt geeft de zorgverlener(s) en PlatformVmZ aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- De (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt (als de cliënt deze heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

De zorgverlener(s) en PlatformVmZ gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan de cliënt;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

4.3 Kan de cliënt een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van zorgdossiergegevens?

Als de cliënt een vernietigingsverzoek schriftelijk doet (privacy@platformvmz.nl), dan vernietigt PlatformVmZ het zorgdossier van de cliënt. PlatformVmZ vernietigt het zorgdossier van de cliënt echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan de cliënt zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. PlatformVmZ vernietigt het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat de cliënt aan PlatformVmZ heeft gevraagd om het dossier te vernietigen laat PlatformVmZ de cliënt schriftelijk weten of PlatformVmZ dit gedaan heeft. Deze termijn kan PlatformVmZ zo nodig met 2 maanden verlengen. Als PlatformVmZ het verzoek van de cliënt om het zorgdossier te vernietigen afwijst, vermeldt PlatformVmZ de reden daarvan in een schriftelijke reactie op het verzoek van de cliënt.

Zolang de cliënt in zorg is bij de zorgverlener(s) die gebruik maken van de infrastructuur van PlatformVmZ, kan de zorgverlener(s) niet zonder zorgdossier werken. Wel kan op basis van het verzoek van de cliënt onderdelen corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer de cliënt er bezwaar tegen heeft. De cliënt kan daartoe een verzoek doen via privacy@platformvmz.nl. PlatformVmZ zal dit verzoek met de cliënt bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

4.4 Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier?

De zorgverlener(s) en PlatformVmZ houden zich bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- PlatformVmZ en de zorgverlener(s) kunnen zonder toestemming van de cliënt de persoonsgegevens van de cliënt verwerken over gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident;
- PlatformVmZ en de zorgverlener(s) handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

4.5 Kan de cliënt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

De cliënt kan het zorgdossier inzien (via het cliëntportaal), deze zelf downloaden, uitprinten of en een kopie ontvangen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

4.6 Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaart PlatformVmZ het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens digitaal in een beveiligde omgeving (ECD) zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. De cliënt krijgt een kopie of inzage (via het cliëntportaal) als de cliënt dat wilt, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven is onder punt 4.5.

4.7 Geeft PlatformVmZ of de zorgverlener(s) de nabestaanden van de cliënt inzage in het zorgdossier?

Als de cliënt vóór overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens PlatformVmZ en/of zorgverleners mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geeft PlatformVmZ en/of de zorgverlener(s) de nabestaanden van de cliënt op verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat de cliënt dat juist niet zou hebben gewild, dan wordt er geen inzage aan nabestaanden verleend.

4.8 Hoe gaat PlatformVmZ om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als PlatformVmZ de cliënt wilt betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan wordt de cliënt daarover geïnformeerd over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als de cliënt daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mag PlatformVmZ en/of de zorgverlener(s) de cliënt bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of de gegevens van de cliënt ter beschikking stellen of gebruiken.

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in zodanig waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

PlatformVmZ kan ook volledig anoniem en niet meer tot de cliënt te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder toestemming van de cliënt.

4.9 Hoe gaat PlatformVmZ en de zorgverlener(s) om met beeldmateriaal voor voorlichting over de organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als PlatformVmZ en/of de zorgverleners gebruik willen maken van foto's of video's waarin de cliënt voorkomt, zal PlatformVmZ en/of de zorgverlener(s) daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan de cliënt vragen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

4.10 Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als de zorgverlener(s) een medische handeling uitvoert, zorgt de zorgverlener ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- de vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer de zorgverlener(s) van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan wordt voorafgaand toestemming gevraagd aan de cliënt.

5 Declaratievoorwaarden

5.1 Profiel van de zorgverlener(s)

De zorgverlener(s) en/of organisaties zijn verantwoordelijk om aan te tonen dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor het leveren van de zorg. Dit gebeurt door een eigen online profiel te onderhouden bij PlatformVmZ.

5.2 Hoe wordt de geleverde zorg gedeclareerd?

De zorguren worden gedeclareerd onder de AGB code 75752640 van Stichting Verbinden-met-Zorg (PlatformVmZ) en via de afgesproken standaarden worden deze digitaal aangeleverd bij de zorgverzekeraars.

5.3 Wanneer kan de geleverde zorg worden gedeclareerd?

De zorgverlener(s) of zorginstelling is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van de gegevens in het digitale cliëntdossier (ECD) van PlatformVmZ. De voorwaarden waaraan het cliëntdossier moet voldoen zijn o.a.:

- Indicatie/Zorgplan
 - De indicatie/zorgplan is opgesteld door een wijkverpleegkundige (HBO-V'er)
 - Er een geldige en goed onderbouwde indicatie/zorgplan in het ECD bekend die is opgesteld door een wijkverpleegkundige
 - De indicatie/zorgplan is digitaal uitgewerkt in het ECD door een wijkverpleegkundige
 - Het indicatie/zorgplan wordt doelgericht geëvalueerd (minimaal 2x per jaar) door een wijkverpleegkundige
- Zorglevering
 - Er is een door de cliënt ondertekend zorgplan aanwezig in het ECD
 - Er is een door zorgverlener(s) en cliënt ondertekende zorgovereenkomst aanwezig bij de cliënt
 - De zorg is verleend door bevoegde en bekwame zorgverleners
 - Rapportages zijn digitaal vastgelegd in het ECD bij de cliënt
 - Metingen zijn digitaal vastgelegd in het ECD bij de cliënt
 - MIC meldingen zijn digitaal vastgelegd in het ECD
 - Het zorgproces wordt continu gemonitord en bij veranderingen in zorgbehoefte van de cliënt wordt het zorgplan hierop aangepast door de wijkverpleegkundige
- Declaratie
 - De uren zorg zijn in het ECD verwerkt en door de zorgverleners goedgekeurd
 - De te declareren uren komen niet structureel boven het aantal uur in de indicatie
 - Er is een Akte van Cessie geüpload in het ECD die ondertekend is door de cliënt
- Doelmatigheid
 - Doelmatigheid wordt als volgt berekend: som van de zorguren / aantal unieke cliënten
 - Doelmatigheid wordt in de contracten die PlatformVmZ met zorgverzekeraars en zorginstellingen vastgesteld
 - Indien de zorg niet doelmatig wordt ingezet, kan het zijn dat niet (alle) uren gedeclareerd kunnen worden
 - Zorg dat boven de doelmatigheid uitkomt, daarvan moet goed onderbouwd zijn in het zorgplan wat hiervan de reden is
 - Indien indicatie/zorgplan boven de afgesproken doelmatigheid uitkomt, kan deze door een auditteam geanonimiseerd worden bekeken als een second opinion

5.4 Wanneer wordt de gedeclareerde zorg betaald?

Zodra de betalingen zijn ontvangen van de zorgverzekeraar, worden deze uitgekeerd aan de zorgverlener(s) en/of zorginstellingen minus de kosten voor de dienstverlening van PlatformVmZ. Er wordt ook een betaalspecificatie verstuurd naar de zorgverlener(s) en/of zorginstellingen waar het betaalde bedrag is toegelicht.

5.5 Kunnen geleverde zorguren met terugwerkende kracht worden gedeclareerd?

Alleen de daadwerkelijk gerealiseerde geleverde zorguren mogen worden gedeclareerd en dit gebeurt altijd achteraf. De zorgverlener(s) en/of zorginstellingen moeten er voor zorgen dat uiterlijk voor de 15^e van de volgende maand alle gerealiseerde zorguren zijn vastgelegd en geaccordeerd in het ECD. Uren die na deze datum worden vastgelegd en geaccordeerd, kunnen niet meer gedeclareerd worden door PlatformVmZ. Voorbeeld: Geleverde zorguren van januari 2019, moeten uiterlijk 15 februari 2019 in het ECD geregistreerd zijn en geaccordeerd zijn door de zorgverlener(s) en/of zorginstellingen. Geleverde zorguren van februari 2019, moeten uiterlijk 15 maart 2019 in het ECD geregistreerd en goedgekeurd zijn.

6 Betalingsvoorwaarden

6.1 Moet de cliënt betalen voor de zorgverlening?

De cliënt moet de zorgverlener(s) voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar wordt betaald. PlatformVmZ draagt zorg voor de declaratie van de geleverde zorg en de betalingen aan de zorgverlener(s)

Daarnaast kan het zijn dat de cliënt verplicht is een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

6.2 Hoeveel moet de cliënt betalen?

Als de cliënt moet betalen voor de zorgverlening, wordt de cliënt geïnformeerd over de prijzen door de zorgverlener(s) vóór de aanvang van de zorgverlening. Informatie over de eigen bijdrage kan de cliënt opvragen bij het CAK. De verzekeraar waar de cliënt verzekerd is kan de cliënt informeren over het eigen risico.

6.3 Op welk moment moet de cliënt betalen?

PlatformVmZ stuurt de cliënt voor de zorgverlening waarvoor de cliënt zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die de cliënt binnen 14 dagen moet betalen via automatische incasso of het digitaal overmaken van het factuurbedrag via online bankieren.

6.4 Wat gebeurt er als de cliënt niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen stuurt PlatformVmZ de cliënt een betalingsherinnering en krijgt de cliënt van PlatformVmZ de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als de cliënt daarna nog steeds niet heeft betaald, wordt er rente en buitengerechtelijke incassokosten bij de cliënt in rekening gebracht vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

6.5 Kan PlatformVmZ en/of de zorgverlener(s) de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

PlatformVmZ kan elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.

6.6 Wat zijn de kosten voor de zorgverlener(s) en zorginstellingen?

De zorgverlener(s) en zorginstellingen betalen een percentage over de vergoeding die betaald wordt voor de geleverde zorg voor de dienstverlening van PlatformVmZ. Uurtarieven en percentages worden op de website van PlatformVmZ (<https://platformvmz.nl>) gepubliceerd.

7 Informatieverstrekking

7.1 Welke informatie krijgt de cliënt?

De zorgverlener(s) informeert de cliënt in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder hoofdstuk 3.3. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Ook spant de zorgverlener(s) zich in dat de cliënt voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor de cliënt van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven PlatformVmZ en de zorgverlener(s) de cliënt informatie over:

- algemene zaken die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke zorg en eventuele aanvullende diensten geboden worden;
- hoe de cliënt een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of PlatformVmZ en/of de zorgverlener(s) daarbij kunnen helpen, PlatformVmZ heeft dit ondergebracht bij CuraeVitel Balie (<https://curaevitelbalie.nl>);
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe die wilt dat er wordt gehandeld als de cliënt in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf dit kan beslissen;
- De bereikbaarheid wordt afgestemd tussen de cliënt en de zorgverlener(s) ook in het geval bij een noodsituatie;
- De klachtenregeling (<https://platformvmz.nl/support/compliment-of-klacht/>)
- Het privacyreglement (<https://platformvmz.nl/privacy/>)

7.2 Welke informatie krijgt de zorgverlener?

De zorgverlener wordt door PlatformVmZ op de hoogte gehouden over ontwikkelingen op o.a. het gebied van zelfstandigheid, wet- en regelgeving en ontwikkelingen binnen PlatformVmZ en haar dienstverlening. Dit wordt actief gedaan via nieuwsbrieven, mails en het ECD en de website <https://platformvmz.nl>.

7.3 Hoe geeft PlatformVmZ informatie?

Elke keer als PlatformVmZ informatie geeft, probeert PlatformVmZ dit te doen op een voor de zorgverlener en cliënt geschikt niveau en geschikte vorm.

7.4 Welke informatie krijgt de zorgverlener van de cliënt?

Voor de aanvang van de zorg:

- geeft de cliënt de zorgverlener(s) de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, de cliënt zijn (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door de cliënt (schriftelijk) is gemachtigd om in plaats van de cliënt op te treden als de cliënt niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- en gedurende de looptijd daarvan, legitimeert de cliënt zich met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geeft de cliënt de zorgverlener naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening of behandeling, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- informeert de cliënt de zorgverlener(s) als de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder;
- Informeert de cliënt de zorgverlener(s) als er een indicatie is aangevraagd of afgegeven door het CIZ (Wlz).

8 Klachten en geschillen

Wanneer de cliënt tevreden is met de door de zorgverlener(s) geleverde zorg, dan kan de cliënt dat laten weten via <https://platformvmz.nl/support/compliment-of-klacht/>.

8.1 Klachten

8.1.1 Wat kan de cliënt doen met een klacht over de zorgverlener(s)?

De klachtenregeling wordt gefaciliteerd door PlatformVmZ en de cliënt kan deze raadplegen via de website: <https://platformvmz.nl/support/compliment-of-klacht/>. Daarin staat waar de cliënt deze klacht kan indienen en hoe de klacht wordt behandeld. Als de cliënt dat wilt kan de cliënt deze regeling ook van de zorgverlener op papier krijgen. PlatformVmZ heeft een functionaris aangesteld die de cliënt helpt om samen met de PlatformVmZ en de zorgverlener(s) een oplossing te vinden als de cliënt niet tevreden is over de zorgverlener(s). Deze functionaris is gratis voor de cliënt en kan de cliënt ook adviseren over verschillende andere instanties waar de cliënt terecht kan met de klacht. Deze functionaris zal volledig onafhankelijk te werk gaan.

8.1.2 Wat als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan de cliënt een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven op de website <https://platformvmz.nl/support/compliment-of-klacht/>.

8.2 Geschillen

8.2.1 Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kan de cliënt voorleggen aan de Geschillencommissie. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

8.2.2 Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

De cliënt moet binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht indienen bij de Geschillencommissie.

8.2.3 Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

De cliënt moet de klacht eerst bij via de klachtenprocedure van PlatformVmZ hebben ingediend. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken) is behandeld, dan kan de cliënt het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

8.2.4 Moet de cliënt een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

De cliënt kan ook naar de rechter gaan. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener gaat, kan de cliënt ook naar de tuchtrechter gaan. Als de cliënt echter voor de Geschillencommissie kiest, is de zorgverlener aan die keuze gebonden.

8.2.5 Kan de zorgverlener ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook de zorgverlener(s) en/of PlatformVmZ kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben de zorgverlener(s) en/of PlatformVmZ wel instemming nodig van de cliënt.

8.2.6 Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van € 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

9 Einde van de overeenkomst

9.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als de periode waarvoor de overeenkomst is gesloten is verstreken;
- als de cliënt en de zorgverlener(s) dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door de zorgverlener(s) in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder 8.2
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door de cliënt met inachtneming van het bepaalde onder 8.2
- op het moment dat de cliënt buiten het werkgebied van de zorgverlener(s) gaat wonen;
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar niet meer betaalt voor de zorgverlening aan de cliënt en de cliënt zelf ook niet bereid is voor de zorgverlening te betalen;
- in geval van ontbinding door de rechter;
- bij overlijden van de cliënt.

9.2 Wanneer kan de zorgverlener de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door de zorgverlener(s) worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- zorgverlener(s) de zorg die de cliënt nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat er geen goede zorg geboden kan worden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- de cliënt en/of naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of de cliënt en/of naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van de zorgverlener(s) verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die de zorgverlener(s) met de cliënt hebben besproken.

9.2.1 Wat gebeurt er als de zorgverlener(s) de overeenkomst opzeggen?

- als de zorgverlener(s) de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervoor vermeld onder 8.2, zullen de zorgverlener zijn best doen om de cliënt te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en de cliënt wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- de cliënt krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier.
- alleen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt geeft de zorgverlener(s) informatie over de cliënt aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar het oordeel van de zorgverlener(s)aanleiding toe is of als de zorgverlener(s) daartoe verplicht is, zal de zorgverlener(s) het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

9.2.2 Kan de cliënt de overeenkomst opzeggen?

De cliënt kan de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.

9.2.3 Kan de cliënt de overeenkomst opzeggen als de zorgverlener(s) en/of PlatformVmZ de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?

Als de zorgverlener(s) of PlatformVmZ de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die de cliënt zelf betaalt, mag de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.