

Algemene Voorwaarden R&R Zorgpartners B.V.

Besloten vennootschap R&R Zorgpartners B.V. (hierna: R&R Zorgpartners) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90612574 en is gevestigd aan Stadshagenallee 13 te Zwolle.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Cliënt tot het verrichten van Zorg en/of Zorgdiensten door R&R Zorgpartners.
3. **Ambulante begeleiding:** persoonlijke vorm van begeleiding en ondersteuning in de thuissituatie, op school, op het werk of in de directe leefomgeving van de Cliënt, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid, structuur, veiligheid, persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie.
4. **Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst inzake de geneeskundige behandeling als bedoeld in artikel 7:446 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (WGBO), op basis waarvan Zorg aan de Cliënt wordt verleend, indien en voor zover sprake is van zorg die onder deze wettelijke regeling valt.
5. **Cliënt:** de natuurlijke persoon aan wie Zorg en/of Zorgdiensten worden verleend door R&R Zorgpartners.

Indien de Cliënt jonger is dan 16 jaar, worden onder afspraken met Cliënt tevens verstaan afspraken met diens ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s).

Indien de Cliënt 16 jaar of ouder is, wordt hij of zij geacht zelfstandig bevoegd te zijn, behoudens andersluidende wettelijke bepalingen.
6. **Crisis zorg:** tijdelijke, intensieve begeleiding en ondersteuning bij (dreigende) crisis of ontwrichting, gericht op het herstellen van rust, veiligheid en stabiliteit, waaronder begrepen situaties waarin snel handelen noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de Cliënt of diens omgeving te voorkomen.
7. **Overbruggingszorg:** tijdelijke begeleiding en ondersteuning die wordt ingezet ter overbrugging naar vervolgzorg, een andere woon- of begeleidingsvorm of een stabiele leefsituatie.

8. **Indicatiebesluit:** het besluit van de betrokken gemeente, het zorgkantoor of een andere bevoegde instantie, afgegeven op grond van onder meer de WMO, de Jeugdwet, de WLZ of een andere wettelijke grondslag, waarin wordt bepaald op welke Zorg en/of Zorgdiensten de Cliënt aanspraak kan maken. R&R Zorgpartners verleent haar Zorg uitsluitend conform het Indicatiebesluit.

9. **Klachtenportaal Zorg:** de onafhankelijke klachten- en geschillenregeling voor cliënten van zorgaanbieders, conform de vereisten voortvloeiend uit de Wkkgz.

10. **Patiëntendossier:** het dossier dat R&R Zorgpartners op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de verleende Zorg en/of Zorgdiensten aan Cliënt.

11. **PGB:** het persoonsgebonden budget, vastgesteld op basis van de individuele behoefte van de Cliënt en beheerd door de Sociale Verzekeringsbank (SVB), waarmee Zorg en/of Zorgdiensten kunnen worden ingekocht bij één of meerdere zorgaanbieders.

12. **Wkkgz:** de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

13. **Zorgdiensten:** alle door R&R Zorgpartners aangeboden vormen van begeleiding en ondersteuning van niet-medische aard, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend:

- crisiszorg;
- overbruggingszorg;
- tijdelijk verblijf in het kader van crisis en/of overbrugging;
- 24/7 begeleiding en toezicht;
- dagbesteding;
- ambulante begeleiding;
- individuele (1-op-1) begeleiding;
- respijtzorg;
- begeleiding bij dagelijkse levensverrichtingen (niet-medisch);
- begeleiding bij sociale en maatschappelijke participatie;
- begeleiding bij gedrags- en ontwikkelingsvraagstukken;
- het opstellen, uitvoeren en evalueren van een Zorgplan of Plan van Aanpak (PVA);
- monitoring, evaluatie, nazorg en overdracht;
- samenwerking en afstemming met ketenpartners, voor zover passend binnen de begeleiding.

14. **Zorginstelling:** R&R Zorgpartners B.V., zijnde de zorgaanbieder die Zorg en/of Zorgdiensten verleent aan Cliënt.

15. **Zorgplan:** het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s) opgestelde plan, waarin onder meer de zorgvraag, doelen, actiepunten, begeleiding, evaluatie en rapportage zijn vastgelegd. In het Zorgplan wordt vastgelegd welke Zorg en/of Zorgdiensten R&R Zorgpartners ten behoeve van Cliënt verricht. Onder Zorgplan wordt tevens verstaan het begeleidingsplan en, indien van toepassing, het behandelplan.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder Aanbod, iedere overeenkomst en alle Zorg en Zorgdiensten die door R&R Zorgpartners B.V. worden verleend, waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, ambulante begeleiding, crisiszorg, overbruggingszorg, tijdelijk verblijf, 24/7 begeleiding en overige vormen van ondersteuning.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgzorg, alsmede op zorg die in spoedeisende of crisissituaties wordt aangevangen, ook indien (nog) niet alle formele documenten, zoals het definitieve Zorgplan of het Indicatiebesluit, zijn afgerond.
3. Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst worden deze algemene voorwaarden aan Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s) beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt aangegeven op welke wijze de algemene voorwaarden kunnen worden ingezien of opgevraagd.
4. Door het aangaan van een overeenkomst met R&R Zorgpartners, dan wel door het feitelijk afnemen van Zorg of Zorgdiensten, verklaart Cliënt zich akkoord met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
5. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen tussen R&R Zorgpartners en Cliënt.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval zullen partijen in overleg treden om een vervangende bepaling vast te stellen die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
7. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
8. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken over “hij” of “zij”, wordt daaronder mede verstaan “hen”, voor zover van toepassing.

Artikel 3 – Aanbod en informatieverstrekking

1. Alle door R&R Zorgpartners gedane aanbiedingen, voorstellen of offertes met betrekking tot Zorg en/of Zorgdiensten zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is aangegeven.

2. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aard en omvang van de te verlenen Zorg en/of Zorgdiensten. De beschrijving is zodanig gespecificeerd dat Cliënt in staat is om een weloverwogen keuze te maken. Eventuele gegevens, termijnen of inschattingen in het Aanbod zijn indicatief en kunnen geen grond vormen voor schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3. Cliënt heeft recht op die informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om een verantwoord besluit te kunnen nemen met betrekking tot het aangaan van de overeenkomst en het ontvangen van Zorg. R&R Zorgpartners verstrekt deze informatie op een voor Cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze, afgestemd op diens bevattingsvermogen.

4. Voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst, en voor zover mogelijk gelet op de aard van de zorg, wordt in overleg met Cliënt en aan de hand van het Indicatiebesluit bepaald welke Zorg en/of Zorgdiensten passend zijn. Deze informatie vormt de basis voor het opstellen van een (voorlopig) Zorgplan.

5. In het kader van de informatieverstrekking ten behoeve van het Zorgplan verstrekt Cliënt R&R Zorgpartners, voor zover redelijkerwijs mogelijk, tijdig en volledig in ieder geval de volgende gegevens:

- relevante medische, gedragskundige en/of diagnostische informatie;
- contactgegevens van Cliënt en, indien van toepassing, diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s);
- relevante informatie over de zorg- en hulpverleningsgeschiedenis;
- informatie afkomstig van andere bij de zorg betrokken professionals of instanties.

6. R&R Zorgpartners informeert Cliënt gedurende de looptijd van de overeenkomst op duidelijke wijze over:

- het Zorgplan en eventuele wijzigingen daarin;
- de voortgang van de zorgverlening;
- relevante ontwikkelingen in de situatie van Cliënt, voor zover dit past binnen de professionele verantwoordelijkheid en wettelijke kaders.

7. In geval van crisiszorg of spoedeisende zorg kan het verstrekken van volledige informatie voorafgaand aan de start van de zorg redelijkerwijs niet mogelijk zijn. In dat geval wordt Cliënt zo spoedig mogelijk achteraf geïnformeerd over de aard, inhoud en voortgang van de verleende Zorg en/of Zorgdiensten.

8. Het verstrekken van informatie kan worden beperkt of achterwege blijven indien dit kennelijk ernstig nadeel zou opleveren voor Cliënt, dan wel indien Cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven bepaalde informatie niet te willen ontvangen, tenzij het belang van Cliënt of van anderen zich daartegen verzet. Deze bepaling wordt toegepast conform artikel 7:448 BW.

9. Eventuele termijnen of verwachtingen die door R&R Zorgpartners worden genoemd met betrekking tot de duur of voortgang van de Zorg zijn indicatief en afhankelijk van externe factoren, waaronder de medewerking van Cliënt, wijzigingen in het Indicatiebesluit en de aard van de zorgvraag.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een overeenkomst tussen R&R Zorgpartners en Cliënt komt tot stand nadat:

- een passend Aanbod is uitgebracht door R&R Zorgpartners; en
- Cliënt, dan wel diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s), dit Aanbod uitdrukkelijk en ondubbelzinnig heeft aanvaard, schriftelijk of elektronisch.

2. Voor zover de Zorg en/of Zorgdiensten worden gefinancierd op basis van een Indicatiebesluit, geldt dat de overeenkomst in beginsel eerst tot stand komt nadat een geldig Indicatiebesluit is afgegeven door de daartoe bevoegde instantie. Zonder Indicatiebesluit is R&R Zorgpartners in beginsel niet gehouden Zorg te verlenen.

3. In afwijking van het vorige lid kan R&R Zorgpartners in crisis- of spoedsituaties reeds Zorg en/of Zorgdiensten aanvangen voordat een definitief Indicatiebesluit of een volledig Zorgplan is opgesteld, indien dit noodzakelijk is om ernstig nadeel voor Cliënt of diens omgeving te voorkomen. In dat geval wordt de overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat feitelijk met de zorgverlening is aangevangen.

4. In situaties als bedoeld in lid 3 worden de overeenkomst, het Zorgplan en – indien van toepassing – het Indicatiebesluit zo spoedig mogelijk achteraf vastgelegd en afgestemd met Cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s).

5. Door het ondertekenen van de overeenkomst, dan wel door het feitelijk afnemen van Zorg en/of Zorgdiensten, verleent Cliënt toestemming voor het verrichten van de overeengekomen Zorg, met inachtneming van de wettelijke bepalingen omtrent toestemming, wilsbekwaamheid en vertegenwoordiging.

6. Indien Cliënt de leeftijd van 12 jaar nog niet heeft bereikt, is tevens toestemming van de ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) vereist, tenzij de zorg kennelijk noodzakelijk is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen. Indien Cliënt 12 jaar of ouder is, wordt gehandeld conform de toepasselijke wettelijke bepalingen inzake toestemming en vertegenwoordiging.

7. R&R Zorgpartners is niet gebonden aan een Aanbod indien Cliënt redelijkerwijs had moeten begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan een dergelijke vergissing of verschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.

8. Indien Cliënt, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, besluit de overeenkomst niet voort te zetten of voortijdig te beëindigen, vindt beëindiging plaats met inachtneming van de bepalingen in Artikel 8 (Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst).

Artikel 5 - Start van de zorgverlening

1. De zorgverlening door R&R Zorgpartners vangt aan op het moment dat de overeenkomst tot stand is gekomen, dan wel - in geval van crisiszorg of een spoedeisende situatie - op het moment dat feitelijk met de zorgverlening wordt aangevangen.

2. De start van de zorg is gebaseerd op:

- het geldende Indicatiebesluit, indien en voor zover vereist; en
- het (voorlopige) Zorgplan of Plan van Aanpak, zoals in overleg met Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s) is vastgesteld.

3. In geval van crisiszorg of spoedeisende zorg kan de zorgverlening aanvangen zonder dat vooraf een volledig Zorgplan of definitief Indicatiebesluit beschikbaar is. In dat geval wordt:

- de zorg tijdelijk ingericht op basis van een voorlopige inschatting van de zorgbehoefte; en
- het Zorgplan zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorg opgesteld, aangevuld of vastgesteld.

4. R&R Zorgpartners spant zich in om de zorgverlening vanaf de start zorgvuldig, professioneel en in het belang van Cliënt in te richten, met inachtneming van de geldende professionele standaarden en wettelijke kaders.

5. Indien tijdens de start of uitvoering van de zorg blijkt dat aanpassing van de zorgverlening noodzakelijk is, bijvoorbeeld door gewijzigde omstandigheden, voortschrijdend inzicht of wijziging van het Indicatiebesluit, treden R&R Zorgpartners en Cliënt hierover met elkaar in overleg en wordt het Zorgplan waar nodig aangepast.

6. De zorgverlening wordt uitgevoerd als een inspanningsverplichting. R&R Zorgpartners kan geen garantie geven voor het behalen van specifieke resultaten, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

7. Cliënt is gehouden om vanaf de start van de zorgverlening alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen aan de uitvoering van de zorg, waaronder begrepen het tijdig verstrekken van relevante informatie en het naleven van gemaakte afspraken.

8. Indien de start of voortgang van de zorgverlening wordt belemmerd door omstandigheden die aan Cliënt zijn toe te rekenen, waaronder het niet of niet tijdig verstrekken van benodigde informatie, het ontbreken van medewerking of het intrekken of wijzigen van het Indicatiebesluit, is R&R Zorgpartners gerechtigd de zorgverlening aan te passen, op te schorten of te beëindigen, met inachtneming van de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de zorgvuldigheid die van een goed zorgverlener mag worden verwacht.

Artikel 6 - Zorgdiensten en uitvoering van de zorg

1. R&R Zorgpartners verleent aan Cliënt de overeengekomen Zorg en/of Zorgdiensten zoals vastgelegd in de overeenkomst en nader uitgewerkt in het Zorgplan. De zorgverlening bestaat uit begeleidende en ondersteunende zorg van niet-medische aard, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen en wettelijk toegestaan.

2. De Zorgdiensten kunnen onder meer bestaan uit crisiszorg, overbruggingszorg, tijdelijk verblijf, 24/7 begeleiding en toezicht, ambulante begeleiding, individuele begeleiding, dagbesteding, respijtzorg en overige vormen van begeleiding en ondersteuning zoals omschreven in deze algemene voorwaarden en het Zorgplan.

3. R&R Zorgpartners voert de Zorgdiensten uit met de zorgvuldigheid die van een goed zorgverlener mag worden verwacht, in overeenstemming met de geldende professionele standaarden, wettelijke voorschriften en de uitgangspunten van kwaliteit en veiligheid.

4. De zorgverlening geschiedt op basis van een inspanningsverplichting. R&R Zorgpartners kan geen garantie geven voor het bereiken van specifieke resultaten, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

5. De uitvoering van de Zorgdiensten is gebaseerd op:

- het geldende Indicatiebesluit;
- het Zorgplan;
- de door Cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) verstrekte informatie; en
- de professionele inschatting van R&R Zorgpartners tijdens de zorgverlening.

6. R&R Zorgpartners is gerechtigd om, indien dit naar professioneel inzicht noodzakelijk is in het belang van Cliënt of diens omgeving, de wijze van uitvoering van de Zorgdiensten aan te passen, mits de aard en omvang van de zorg daardoor niet wezenlijk worden gewijzigd zonder overleg met Cliënt.

7. Indien de zorgverlening plaatsvindt in de thuissituatie of op een andere locatie dan die van R&R Zorgpartners, spant R&R Zorgpartners zich in om de zorgverlening veilig en verantwoord uit te voeren. Cliënt draagt er zorg voor dat de omstandigheden zodanig zijn dat de zorg op een veilige wijze kan worden verleend.

8. R&R Zorgpartners kan bij de uitvoering van de Zorgdiensten gebruikmaken van bevoegde medewerkers en – indien noodzakelijk – derden, voor zover dit past binnen de aard van de zorgverlening en met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Cliënt wordt hierover, indien van toepassing, geïnformeerd.

9. Indien afspraken met betrekking tot de uitvoering van de Zorgdiensten niet kunnen worden nagekomen door Cliënt of R&R Zorgpartners, wordt dit zo spoedig mogelijk aan de andere partij gemeld en wordt in overleg gezocht naar een passende oplossing. In geval van een no-show aan de zijde van Cliënt wordt de annuleringstermijn gehanteerd zoals opgenomen in de met Cliënt gedeelde offerte of zorgspecificatie, welke integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst tot zorgverlening. Indien in de offerte of zorgspecificatie geen termijn is opgenomen, geldt een standaard afmeldtermijn van minimaal 48 uur voor aanvang van de geplande zorg. Bij een niet-tijdige afmelding of een no-show is R&R Zorgpartners gerechtigd de geplande tijd of gemaakte kosten in rekening te brengen.

10. De uitvoering van de Zorgdiensten kan worden beïnvloed door externe factoren, waaronder wijzigingen in het Indicatiebesluit, de medewerking van Cliënt en diens omgeving en andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van R&R Zorgpartners. R&R Zorgpartners is niet aansprakelijk voor gevolgen die hieruit voortvloeien, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 7 - Zorgplan / Plan van Aanpak

1. Voor iedere Cliënt wordt door R&R Zorgpartners in samenspraak met Cliënt en, indien van toepassing, diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s), een Zorgplan opgesteld waarin de aard, omvang en doelstellingen van de te verlenen Zorg en/of Zorgdiensten zijn vastgelegd.

2. Het Zorgplan bevat, voor zover van toepassing:

- een beschrijving van de zorgvraag en ondersteuningsbehoefte van Cliënt;
- de overeengekomen doelen en aandachtspunten;
- de in te zetten Zorgdiensten;
- de wijze van uitvoering van de zorg;
- afspraken over evaluatie en bijstelling;
- relevante informatie over veiligheid en continuïteit van zorg.

3. Het Zorgplan wordt opgesteld op basis van het geldende Indicatiebesluit, de door Cliënt verstrekte informatie en de professionele inschatting van R&R Zorgpartners.

4. In geval van crisiszorg of spoedeisende zorg kan de zorgverlening aanvangen op basis van een voorlopig Zorgplan of een eerste inschatting van de zorgbehoefte. In dat geval wordt het Zorgplan zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorg opgesteld, aangevuld of vastgesteld.

5. De zorgverlening vangt aan nadat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Zorgplan, tenzij de zorg kennelijk noodzakelijk is om ernstig nadeel voor Cliënt of diens omgeving te voorkomen. In dat geval vindt instemming zo spoedig mogelijk achteraf plaats.

6. Het Zorgplan wordt periodiek geëvalueerd en, indien nodig, aangepast op basis van voortschrijdend inzicht, gewijzigde omstandigheden of een wijziging van het Indicatiebesluit. Aanpassingen vinden plaats in overleg met Cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s), tenzij de aard van de situatie onmiddellijke aanpassing vereist.

7. Indien R&R Zorgpartners naar professioneel inzicht een afwijking van het Zorgplan noodzakelijk acht in het belang van Cliënt, wordt hierover zo spoedig mogelijk overleg gevoerd met Cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s).

8. Het Zorgplan maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen R&R Zorgpartners en Cliënt.

Artikel 8 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen R&R Zorgpartners en Cliënt wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een bepaalde duur of einddatum is overeengekomen.

2. Indien een einddatum is overeengekomen, eindigt de overeenkomst van rechtswege op die datum, zonder dat opzegging is vereist, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

3. De overeenkomst kan door Cliënt te allen tijde tussentijds schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4. Gedurende de opzegtermijn als bedoeld in lid 3 blijft de overeenkomst van kracht en wordt de overeengekomen Zorg voortgezet, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en passend is. De daaraan verbonden financiële verplichtingen blijven gedurende deze periode van toepassing.

5. R&R Zorgpartners kan de overeenkomst slechts tussentijds opzeggen indien sprake is van gewichtige redenen, waaronder in ieder geval wordt verstaan:

- het intrekken, beëindigen of wezenlijk wijzigen van het Indicatiebesluit;
- het wegvallen of onvoldoende zijn van de financiering van de Zorg;
- omstandigheden waarin voortzetting van de zorgverlening redelijkerwijs niet van R&R Zorgpartners kan worden geleverd.

6. In geval van opzegging door R&R Zorgpartners wordt, voor zover mogelijk, zorg gedragen voor een zorgvuldige afbouw van de zorg en – indien passend – ondersteuning bij overdracht naar vervolgzorg, met inachtneming van de belangen van Cliënt.

7. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden eindigt de overeenkomst in ieder geval indien:

- Cliënt wordt overgeplaatst naar een andere zorgaanbieder;
- Cliënt overlijdt;
- het Indicatiebesluit definitief wordt beëindigd;
- partijen schriftelijk overeenkomen de overeenkomst te beëindigen.

8. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de verplichting van Cliënt tot betaling van de Zorg die tot het moment van beëindiging is verleend, alsmede de verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren.

Artikel 9 - Verplichtingen Cliënt

1. Cliënt, dan wel diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s), is gehouden volledige en juiste informatie te verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk is voor het opstellen, uitvoeren en evalueren van het Zorgplan en voor een verantwoorde uitvoering van de Zorg en/of Zorgdiensten.

2. Cliënt draagt er zorg voor dat R&R Zorgpartners tijdig wordt geïnformeerd over relevante wijzigingen in de persoonlijke situatie, gezondheidstoestand, leefomstandigheden of financiering die van invloed kunnen zijn op de zorgverlening.

3. Cliënt verleent de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor een zorgvuldige uitvoering van de zorg, waaronder begrepen:

- het nakomen van gemaakte afspraken;
- het verlenen van toegang tot de zorglocatie of thuissituatie, voor zover van toepassing;
- het respectvol omgaan met medewerkers van R&R Zorgpartners.

4. Indien de Zorg en/of Zorgdiensten plaatsvinden in de thuissituatie of op een andere locatie dan die van R&R Zorgpartners, draagt Cliënt zorg voor een veilige en werkbare omgeving waarin de zorg op verantwoorde wijze kan worden verleend.

5. Cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van documenten en gegevens die nodig zijn voor de financiering van de zorg, waaronder – indien van toepassing – het Indicatiebesluit, beschikkingen en gegevens met betrekking tot een PGB.

6. Indien Cliënt niet, niet tijdig of onvolledig voldoet aan de verplichtingen zoals opgenomen in dit artikel, kan dit gevolgen hebben voor de uitvoering of voortgang van de zorgverlening. In dat geval treden R&R Zorgpartners en Cliënt hierover in overleg, met inachtneming van de belangen van Cliënt en de zorgvuldigheid die van een goed zorgverlener mag worden verwacht.

7. Cliënt is gehouden zich te onthouden van gedrag dat de veiligheid van medewerkers van R&R Zorgpartners, andere cliënten of derden in gevaar brengt. Indien zich situaties voordoen waarin de veiligheid niet kan worden gewaarborgd, kan R&R Zorgpartners passende maatregelen treffen, waaronder het aanpassen, tijdelijk opschorten of beëindigen van de zorgverlening, met inachtneming van de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

8. Cliënt blijft verantwoordelijk voor het naleven van afspraken met andere zorgverleners en instanties, voor zover deze buiten de verantwoordelijkheid van R&R Zorgpartners vallen.

Artikel 10 - Financiering, tarieven en betaling

1. De Zorg en/of Zorgdiensten van R&R Zorgpartners worden verleend op basis van de geldende wet- en regelgeving en gefinancierd via één of meer van de volgende vormen:

- een Indicatiebesluit op grond van de Jeugdwet, Wmo of Wlz;
- een persoonsgebonden budget (PGB);
- maatwerkafspraken, indien en voor zover schriftelijk overeengekomen.

2. R&R Zorgpartners verleent Zorg uitsluitend binnen de kaders van het geldende Indicatiebesluit en de daarbij behorende financiering. Indien het Indicatiebesluit wordt gewijzigd, ingetrokken of beëindigd, kan dit gevolgen hebben voor de aard, omvang of voortzetting van de Zorg.

3. Indien de Zorg wordt gefinancierd via een PGB, is Cliënt verantwoordelijk voor:

- het tijdig en correct aanvragen en beheren van het PGB;
- het verstrekken van juiste en volledige informatie aan de verstrekker van het PGB;
- het voldoen aan de administratieve verplichtingen die voortvloeien uit het PGB.

4. Voor zover de kosten van de Zorg en/of Zorgdiensten niet (volledig) worden vergoed door de gemeente, het zorgkantoor of een andere financierende instantie, kunnen deze kosten – na overleg – voor rekening van Cliënt komen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5. In geval van crisiszorg of spoedeisende zorg kan de Zorg aanvangen voordat volledige duidelijkheid bestaat over de financiering. In dat geval treden R&R Zorgpartners en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg om passende afspraken te maken over de financiering en voortzetting van de Zorg.

6. Cliënt is gehouden om wijzigingen in de financiering, het Indicatiebesluit of het PGB onverwijld aan R&R Zorgpartners te melden.

7. Indien op grond van Artikel 8 een opzegtermijn van toepassing is, blijven gedurende deze opzegtermijn de financiële verplichtingen verbonden aan de Zorg van kracht, voor zover de Zorg gedurende deze periode wordt voortgezet of beschikbaar wordt gehouden.

8. Betalingen die niet via een financierende instantie lopen, dienen door Cliënt te worden voldaan binnen de overeengekomen termijn. Indien betaling uitblijft, treden R&R Zorgpartners en Cliënt eerst met elkaar in overleg alvorens verdere stappen worden ondernomen.

9. R&R Zorgpartners zal bij financiële kwesties steeds handelen met inachtneming van de zorgvuldigheid en redelijkheid die past bij de aard van de zorgverlening.

Artikel 11 - Opschorting en beëindiging bij wijziging of intrekking van de indicatie

1. Indien het Indicatiebesluit wordt gewijzigd, ingetrokken of beëindigd, waardoor de overeengekomen Zorg en/of Zorgdiensten niet langer of slechts gedeeltelijk kunnen worden gefinancierd, is R&R Zorgpartners gerechtigd de Zorgverlening aan te passen, op te schorten of te beëindigen.

2. Voordat wordt overgegaan tot opschorting of beëindiging van de Zorg, treden R&R Zorgpartners en Cliënt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, met elkaar in overleg om te onderzoeken of voortzetting van (een deel van) de Zorg op een andere wijze mogelijk is.

3. Opschorting of beëindiging van de Zorgverlening vindt plaats met inachtneming van de belangen van Cliënt en de zorgvuldigheid die van een goed zorgverlener mag worden verwacht, tenzij voortzetting van de Zorgverlening redelijkerwijs niet van R&R Zorgpartners kan worden geleverd.

4. In geval van opschorting of beëindiging als bedoeld in dit artikel is R&R Zorgpartners niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het opschorten of beëindigen van de Zorgverlening, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

5. Indien de Zorgverlening wordt opgeschort of beëindigd wegens het ontbreken, wijzigen of intrekken van het Indicatiebesluit, blijven de betalingsverplichtingen van Cliënt voor reeds verleende Zorg en voor de periode waarin Zorg beschikbaar is gehouden, onverminderd van kracht, met inachtneming van de bepalingen in Artikel 8 en Artikel 10.

6. R&R Zorgpartners zal, indien de Zorgverlening wordt beëindigd, waar mogelijk meewerken aan een zorgvuldige overdracht naar vervolgzorg of een andere passende voorziening, voor zover dit redelijkerwijs van haar kan worden verlangd.

Artikel 12 - Dossierplicht en inzagerecht

1. R&R Zorgpartners houdt voor iedere Cliënt een zorgdossier bij, waarin de gegevens worden vastgelegd die noodzakelijk zijn voor een verantwoorde uitvoering van de Zorg en/of Zorgdiensten.

2. In het zorgdossier worden onder meer vastgelegd:

- gegevens over de zorgvraag en ondersteuningsbehoefte van Cliënt;
- het Zorgplan en eventuele wijzigingen daarvan;
- rapportages over de uitvoering en voortgang van de Zorg;
- relevante correspondentie en evaluaties;
- andere gegevens die op grond van wet- en regelgeving moeten worden vastgelegd.

3. Het zorgdossier wordt ingericht en beheerd met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de WGBO, de Wkkgz en de AVG.

4. Cliënt heeft het recht om het zorgdossier in te zien en daarvan een afschrift te ontvangen, tenzij:

- dit ernstige schade zou kunnen opleveren voor de persoonlijke levenssfeer van een ander; of
- inzage of afschrift op grond van de wet mag of moet worden geweigerd.

5. Indien Cliënt jonger is dan 16 jaar, hebben de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s) het recht op inzage in het zorgdossier, tenzij de wet anders bepaalt. Voor Cliënten van 16 jaar en ouder gelden de wettelijke bepalingen omtrent zelfstandige inzage en toestemming.

6. Op verzoek van Cliënt worden gegevens uit het zorgdossier vernietigd, tenzij:

- bewaring van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan Cliënt; of
- R&R Zorgpartners op grond van een wettelijke verplichting gehouden is de gegevens te bewaren.

7. R&R Zorgpartners bewaart het zorgdossier gedurende de wettelijk voorgeschreven bewaartermijn en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de gegevens.

8. Toegang tot het zorgdossier is uitsluitend voorbehouden aan medewerkers en derden die bij de uitvoering van de Zorg betrokken zijn, voor zover dit noodzakelijk is voor hun werkzaamheden en met inachtneming van hun geheimhoudingsplicht.

Artikel 13 - Kwaliteit van zorg en Wkkgz

1. R&R Zorgpartners verleent Zorg en/of Zorgdiensten met inachtneming van de eisen die voortvloeien uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en handelt daarbij conform de professionele standaarden en richtlijnen die gelden binnen het zorgdomein.

2. R&R Zorgpartners draagt zorg voor een systematisch kwaliteitsbeleid, gericht op het waarborgen, bewaken en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. Dit kwaliteitsbeleid omvat onder meer:

- een kwaliteitssysteem en interne procedures;
- deskundige en gekwalificeerde medewerkers;
- periodieke evaluatie en bijstelling van de zorgverlening;
- het leren van incidenten en verbeterpunten.

3. R&R Zorgpartners spant zich in om de Zorgverlening zodanig te organiseren dat deze veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, met aandacht voor continuïteit van zorg.

4. Incidenten en calamiteiten worden door R&R Zorgpartners zorgvuldig geregistreerd en, indien wettelijk vereist, gemeld bij de bevoegde instanties. Cliënt wordt hierover geïnformeerd conform de wettelijke verplichtingen.

5. R&R Zorgpartners stelt een vertrouwenspersoon beschikbaar en draagt zorg voor een laagdrempelige en zorgvuldige omgang met signalen, vragen en zorgen van Cliënt.

6. Medewerkers van R&R Zorgpartners handelen in overeenstemming met hun professionele verantwoordelijkheid en nemen deel aan bij- en nascholing, intervisie en andere vormen van deskundigheidsbevordering.

7. R&R Zorgpartners bevordert samenwerking met andere zorgaanbieders en ketenpartners, voor zover dit bijdraagt aan de kwaliteit en continuïteit van de Zorg.

Artikel 14 - Klachtenregeling en geschillen

1. R&R Zorgpartners hecht groot belang aan een zorgvuldige omgang met klachten en signalen en handelt conform de bepalingen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2. Indien Cliënt ontevreden is over de verleende Zorg en/of Zorgdiensten, of een klacht heeft over de wijze waarop R&R Zorgpartners of haar medewerkers hebben gehandeld, wordt Cliënt verzocht dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan R&R Zorgpartners, bij voorkeur mondeling of schriftelijk bij de vaste contactpersoon of een andere daartoe aangewezen medewerker.

3. R&R Zorgpartners neemt iedere klacht serieus en zal zich inspannen om in overleg met Cliënt tot een zorgvuldige en passende oplossing te komen, met inachtneming van de belangen van Cliënt en de professionele verantwoordelijkheid van R&R Zorgpartners.

4. Indien een klacht niet naar tevredenheid van Cliënt kan worden opgelost, kan Cliënt gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenregeling waarbij R&R Zorgpartners is aangesloten, zijnde Klachtenportaal Zorg, of een andere door R&R Zorgpartners aangewezen klachten- en geschilleninstantie conform de Wkkgz.

5. R&R Zorgpartners informeert Cliënt desgevraagd over de klachtenprocedure en biedt, waar passend, ondersteuning bij het indienen van een klacht en het doorlopen van de klachtenregeling.

6. Indien de klacht na behandeling door de klachtenregeling niet tot een voor Cliënt aanvaardbare oplossing leidt, heeft Cliënt het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde geschilleninstantie zoals bedoeld in de Wkkgz.

7. Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor de voortzetting van de Zorgverlening, tenzij voortzetting van de Zorgverlening redelijkerwijs niet van R&R Zorgpartners kan worden geleverd.

Artikel 15 - Privacy en gegevensverwerking (AVG)

1. R&R Zorgpartners verwerkt persoonsgegevens van Cliënt met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor het verlenen van Zorg en/of Zorgdiensten, het opstellen, uitvoeren en evalueren van het Zorgplan, het voldoen aan wettelijke verplichtingen en het waarborgen van kwaliteit en continuïteit van zorg.
3. Voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorgverlening verwerkt R&R Zorgpartners ook bijzondere persoonsgegevens, waaronder gegevens over de gezondheid van Cliënt, uitsluitend binnen de grenzen die de wet daarvoor stelt.
4. R&R Zorgpartners treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, ongeoorloofde toegang of andere vormen van onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de aard van de gegevens en de stand van de techniek.
5. Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Zorg, indien Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven of indien R&R Zorgpartners daartoe wettelijk verplicht is. Met derden die in opdracht van R&R Zorgpartners persoonsgegevens verwerken, worden, indien vereist, verwerkersovereenkomsten gesloten.
6. Cliënt heeft, met inachtneming van de wettelijke bepalingen, het recht om inzage te krijgen in zijn of haar persoonsgegevens, deze te laten corrigeren of aanvullen, bezwaar te maken tegen de verwerking of een verzoek te doen tot beperking of wissing van gegevens, voor zover dit niet in strijd is met wettelijke bewaarplichten.
7. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld, met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen die binnen de zorg van toepassing zijn.
8. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in het privacybeleid van R&R Zorgpartners, dat op verzoek aan Cliënt beschikbaar wordt gesteld.

Artikel 16 – Overmacht

1. R&R Zorgpartners is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien zij daartoe wordt verhinderd als gevolg van een omstandigheid die niet aan haar kan worden toegerekend en die krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen niet voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan iedere van de wil van R&R Zorgpartners onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert, waaronder begrepen situaties van ziekte of uitval van personeel, overheidsmaatregelen, calamiteiten, storingen in infrastructuur of systemen, alsmede andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van R&R Zorgpartners.
3. In geval van overmacht heeft R&R Zorgpartners het recht de uitvoering van de Zorg en/of Zorgdiensten op te schorten voor de duur van de overmachtssituatie, dan wel – indien voortzetting redelijkerwijs niet mogelijk is – de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
4. Indien sprake is van overmacht zal R&R Zorgpartners Cliënt hierover zo spoedig mogelijk informeren en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in overleg treden over passende vervolgstappen.
5. R&R Zorgpartners is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van overmacht, behoudens voor zover dwingend recht zich daartegen verzet.
6. Voor zover de Zorg en/of Zorgdiensten voorafgaand aan of gedurende de overmachtssituatie reeds zijn verleend of beschikbaar zijn gehouden, blijven de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen onverminderd van kracht.

Artikel 17 - Beperking van aansprakelijkheid

1. R&R Zorgpartners verleent Zorg en/of Zorgdiensten met inachtneming van de zorgvuldigheid die van een goed zorgverlener mag worden verwacht en handelt conform de geldende professionele standaarden en wettelijke verplichtingen.
2. Indien sprake is van een behandelingsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:446 e.v. BW, is de aansprakelijkheid van R&R Zorgpartners niet beperkt voor schade die het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van die overeenkomst, conform artikel 7:463 BW.
3. Voor zover geen sprake is van een behandelingsovereenkomst, maar van begeleidende of ondersteunende zorg van niet-medische aard, is R&R Zorgpartners uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

4. R&R Zorgpartners is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet-tijdig verstrekte informatie door Cliënt of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s), tenzij deze schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van R&R Zorgpartners.
5. R&R Zorgpartners is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelingen of nalaten van derden die niet onder haar verantwoordelijkheid vallen, waaronder andere zorgaanbieders, instanties of ketenpartners, tenzij de wet anders bepaalt.
6. De aansprakelijkheid van R&R Zorgpartners strekt zich niet uit tot schade die het gevolg is van omstandigheden waarop R&R Zorgpartners geen invloed kan uitoefenen, waaronder begrepen wijzigingen in het Indicatiebesluit, besluiten van gemeenten of andere bevoegde instanties, of het uitblijven van financiering.
7. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde inkomsten of immateriële schade, is uitgesloten, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
8. Voor zover R&R Zorgpartners aansprakelijk is voor schade, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van R&R Zorgpartners wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico, tenzij dwingend recht zich hiertegen verzet.
9. Cliënt is gehouden schade zo spoedig mogelijk te melden en R&R Zorgpartners in de gelegenheid te stellen de schade te onderzoeken en, waar mogelijk, te beperken.

Artikel 18 - Geheimhouding

1. R&R Zorgpartners is gehouden tot geheimhouding van alle informatie en gegevens met betrekking tot Cliënt waarvan zij in het kader van de zorgverlening of de overeenkomst kennisneemt, voor zover deze informatie vertrouwelijk is of waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kan worden aangenomen.
2. De geheimhoudingsplicht heeft in het bijzonder betrekking op gegevens over de persoonlijke levenssfeer, gezondheid, omstandigheden en zorgverlening van Cliënt en geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als na beëindiging daarvan.
3. Verstrekking van vertrouwelijke informatie aan derden vindt uitsluitend plaats indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Zorg en/of Zorgdiensten, indien Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven, of indien R&R Zorgpartners daartoe wettelijk verplicht is.

4. Personen die in opdracht van of onder verantwoordelijkheid van R&R Zorgpartners betrokken zijn bij de uitvoering van de Zorg en/of Zorgdiensten, worden niet als derden aangemerkt voor zover zij toegang hebben tot informatie die noodzakelijk is voor hun werkzaamheden en zij gebonden zijn aan een wettelijke of contractuele geheimhoudingsplicht.

5. R&R Zorgpartners draagt er zorg voor dat haar medewerkers en eventueel ingeschakelde derden de geheimhoudingsplicht naleven en handelt daarbij conform de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de WGBO, de Wkkgz en de AVG.

6. De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de overeenkomst onverminderd van kracht, voor zover de aard van de informatie of de wet dit vereist.

Artikel 19 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder begrepen auteursrechten en andere rechten van intellectuele eigendom, die rusten op door R&R Zorgpartners ontwikkelde of verstrekte materialen, documenten, rapportages, adviezen, plannen, formats en overige werken, berusten uitsluitend bij R&R Zorgpartners, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2. De in het kader van de zorgverlening aan Cliënt verstrekte materialen en documenten zijn uitsluitend bestemd voor gebruik binnen de context van de overeengekomen Zorg en/of Zorgdiensten en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van R&R Zorgpartners worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of aan derden ter beschikking worden gesteld, anders dan voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorg.

3. Indien Cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) wijzigingen wenst aan te brengen in door R&R Zorgpartners opgestelde materialen of documenten, geschiedt dit uitsluitend na voorafgaand overleg en met schriftelijke instemming van R&R Zorgpartners, tenzij de wet anders bepaalt.

4. Het gebruik van materialen of documenten van R&R Zorgpartners voor andere doeleinden dan de overeengekomen zorgverlening is niet toegestaan, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

5. Dit artikel laat onverlet de wettelijke rechten van Cliënt op inzage en afschrift van het zorgdossier zoals geregeld in deze algemene voorwaarden en de toepasselijke wetgeving.

Artikel 20 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. R&R Zorgpartners is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen indien dit noodzakelijk is vanwege wijzigingen in wet- en regelgeving, beleidsregels, toezichtkaders of ontwikkelingen binnen de zorgpraktijk.

2. Wijzigingen van de algemene voorwaarden worden tijdig aan Cliënt bekendgemaakt, bijvoorbeeld schriftelijk of elektronisch, voordat de gewijzigde voorwaarden van toepassing worden.

3. Indien een wijziging leidt tot een wezenlijke wijziging van de rechten of verplichtingen van Cliënt, zal R&R Zorgpartners hierover in overleg treden met Cliënt en, indien van toepassing, diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s).

4. Gewijzigde algemene voorwaarden zijn van toepassing op lopende overeenkomsten vanaf het moment dat deze in werking treden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of dwingend recht zich daartegen verzet.

5. Indien Cliënt een wijziging van de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren, treden partijen met elkaar in overleg om te bezien of voortzetting van de zorgverlening onder aangepaste voorwaarden mogelijk is, met inachtneming van de zorgvuldigheid die van een goed zorgverlener mag worden verwacht.

Artikel 21 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen R&R Zorgpartners en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst, de zorgverlening of deze algemene voorwaarden, worden in eerste instantie zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost, met inachtneming van de geldende klachten- en geschillenprocedures zoals bedoeld in de Wkkgz.

3. Indien een geschil niet langs de weg van overleg of de klachtenregeling kan worden opgelost, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar R&R Zorgpartners is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst.

4. Dit artikel laat onverlet het recht van Cliënt om, indien en voor zover van toepassing, een geschil voor te leggen aan een bevoegde geschilleninstantie conform de Wkkgz.