Algemene Leveringsvoorwaarden GGMD

Inleiding

Deze Algemene Leveringsvoorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een overeenkomst tussen cliënt en GGMD gericht op hulp- en dienstverlening. Zij zijn afgeleid van de Algemene Leveringsvoorwaarden die op landelijk niveau tussen GGZ Nederland en de cliëntenorganisaties zijn afgesproken. De voorwaarden zijn van toepassing op alle onderdelen van de dienstverlening van GGMD. Een klein aantal artikelen is alleen van toepassing op hulp- en dienstverlening op basis van de Zorgverzekeringswet of op van de WMO. Dit is in de tekst aangegeven.

1. Algemeen

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. **GGMD**: verleent hulp- en dienstverlening binnen het domein van de geestelijke gezondheidshulp en dienstverlening en maatschappelijke dienstverlening.
2. **Cliënt**: een natuurlijke persoon die zich tot GGMD wendt of heeft gewend om hulp- en dienstverlening te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.
3. **Overeenkomst**: Overeenkomst voor Hulp- en Dienstverlening.
4. **Hulp- en dienstverlener**: de voor GGMD werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.
5. **Hulp- en dienstverlening**: behandeling en/of begeleiding.
6. **Incident**: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het hulp- en dienstverleningsproces dat tot schade aan de cliënt of de medewerker heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.
7. **Vertegenwoordiger**: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.
8. **Hulp- en Dienstverleningsplan**: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan waarin aan de orde komen de algemene gegevens en beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en GGMD gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken.
2. De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle onderdelen van de hulp- en dienstverlening van GGMD en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de hulp- en dienstverlening wordt gefinancierd.
3. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Leveringsvoorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

Artikel 3 Bekendmaking Algemene Leveringsvoorwaarden

1. Voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst informeert GGMD de cliënt over de Algemene Leveringsvoorwaarden.
2. Op verzoek van de cliënt licht GGMD de Algemene Leveringsvoorwaarden toe.

Artikel 4 Wilsbekwaamheid en vertegenwoordiging

1. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze Algemene Leveringsvoorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.
2. Tegenover een cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt GGMD de verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
3. Als een wilsbekwame cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, dan heeft GGMD de toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. GGMD komt de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien zowel na tegenover de cliënt als tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
4. Als een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder is dan komt GGMD de verplichtingen die uit de overeenkomst met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf.

Artikel 5 Familie en naastbetrokkene(n)

1. Naasten zijn welkom bij het aanmeld- en intakegesprek, eventueel ook bij de bespreking van het hulp- en dienstverleningsplan en de evaluatie tenzij dit vanuit het oogpunt van de hulp- en dienstverlening ongewenst is. Dit op aangeven van de zorgverlener.
2. In het kader van goede hulp- en dienstverlening aan de cliënt hebben familie en / of naastbetrokkenen van de cliënt recht op overleg met de hulp- en dienstverlener, tenzij de cliënt hiervoor desgevraagd geen toestemming geeft.
3. Bij de afspraken met de cliënt wordt in ieder geval ingegaan op de wijze waarop aan de betrokkenheid, informatievoorziening aan en ondersteuning van familie en / of naastbetrokkenen invulling wordt gegeven.
4. De hulp- en dienstverlener legt de afspraken ingevolge de vorige leden van dit artikel vast in het cliëntdossier.

2. Informatie

Artikel 6 Duidelijke informatie op het juiste moment

1. De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen de keuze over de hulp- en dienstverlening te kunnen maken. In de artikelen 7 en 8 wordt dit verder uitgewerkt. De informatie wordt verschaft op een voor de cliënt geschikt niveau en op het juiste moment.
2. De hulp- en dienstverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst wordt de informatie in een andere vorm aangeboden.
3. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.
4. GGMD publiceert de actuele wachtlijst op de website.

Artikel 7 Algemene informatie

1. De in artikel 5 bedoelde informatie omvat in de aanmeldfase ten minste het volgende:
    a. beknopte uiteenzetting over GGMD en de gang van zaken van het hulp- en dienstverleningsproces inclusief de beëindiging van de overeenkomst;
    b. het recht op vrije keuze van de hulp- en dienstverlener binnen de mogelijkheden van GGMD;
    c. een heldere omschrijving van relevante mogelijkheden van de hulp- en dienstverlening.
2. De hulp- en dienstverlener stelt in de aanmeldfase de cliënt informatie ter beschikking waarin in ieder geval de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn opgenomen en die voorts ten minste het volgende omvat:
    a. informatie over de intake, verdere hulp- en dienstverlening;
    b. informatie over de relevante cliënten- en familieorganisaties;
    c. informatie over de cliëntenraad;

d. informatie over de klachten- en geschillenregeling;
e. informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon;
f. informatie over de rechtspositie van de cliënt waaronder in geval van wilsonbekwaamheid;
g. informatie over kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
h. informatie over hoe wordt omgegaan met de geldende regeling voor omgang met familie en naastbetrokkenen;
i. feitelijke informatie over GGMD waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de eventuele website en informatie over andere relevante instanties in de regio;
j. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
k. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg;
l. informatie over het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek en de mogelijkheid dit te weigeren.

3. De in het vorige lid bedoelde informatie is zoveel als mogelijk beschikbaar op de website van GGMD. Indien de cliënt dit wenst, ontvangt hij van GGMD informatie over één of meerdere onderwerpen zoals vermeld in het vorige lid in schriftelijke vorm.

Artikel 8 Hulp- en dienstverlening specifieke informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de hulp- en dienstverlener en cliënt in onderling overleg welke hulp- en dienstverlening (al dan niet in combinatie met verblijf) het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de hulp- en dienstverlening. In ieder geval wordt besproken:
    a. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
    b. de hulp- en dienstverleningsopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
    c. de naam van de verantwoordelijke en overige betrokken hulp- en dienstverleners;
    d. de ervaring van de betrokken hulp- en dienstverleners;
    e. het bestaan van een multidisciplinair intake- en cliëntenoverleg waarin alle betrokken disciplines van GGMD aanwezig zijn;
    f. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
3. Naast het bepaalde in het vorige lid kan informatie over de hulp- en dienstverlening alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

Artikel 9 Intellectuele rechten

1. Alle Intellectuele rechten op Materialen (zoals lesmaterialen, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes) alsmede voorbereiden materiaal daarvan en alle door GGMD ter beschikking gestelde materialen berusten bij GGMD of diens rechtsverkrijger(s).
2. De mede met advisering verband houdende stukken die door de cliënt aan GGMD worden overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
3. Het verveelvoudigen, openbaar maken, ter beschikking stellen aan derden of kopiëren van materialen is uitsluitend toegestaan met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van GGMD.

3. Tot stand komen van de overeenkomst, hulp- en dienstverleningsplan en toestemming

Artikel 10 Tot stand komen van de overeenkomst, hulp- en dienstverleningsplan en toestemming

1. De hulp- en dienstverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, tijdens het in artikel 8 bedoelde gesprek of zo spoedig mogelijk na het gesprek een voorstel voor een hulp- en dienstverleningsplan aan de cliënt waarin in ieder geval de volgende elementen aan bod komen:
    a. de doelen met betrekking tot de hulp- en dienstverlening voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
    b. de wijze waarop de hulp- en dienstverlener en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
    c. wie voor de verschillende onderdelen van de hulp- en dienstverlening verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere hulp- en dienstverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken.
    d. De frequentie en onder welke omstandigheden de medewerker de hulp- en dienstverlening in samenspraak met de cliënt gaat evalueren en actualiseren;
    e. De eventuele nazorg.
2. De overeenkomst tussen de cliënt en GGMD komt uitsluitend tot stand indien:
    a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
    b. GGMD redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de GGMD aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord;
    c. Een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente.
3. GGMD biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het hulp- en dienstverleningsplan; desgewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.
4. GGMD begint de hulp- en dienstverlening pas nadat de instemming van de cliënt is verkregen op de hulp- en dienstverleningsovereenkomst en op basis van het in het eerste lid bedoelde hulp- en dienstverleningsplan.
5. In de periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht worden van het hulp- en dienstverleningsplan is voor geneeskundige handelingen toestemming van de cliënt vereist.
6. In acute situaties waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier.
7. Indien afwijking van het hulp- en dienstverleningsplan noodzakelijk is vindt overleg plaats tussen hulp- en dienstverlener en cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het hulp- en dienstverleningsplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen behandelaar en cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
8. Het hulp- en dienstverleningsplan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.
9. GGMD legt tijdens het in artikel 8 bedoelde gesprek dan wel – als dit gelet op de te bieden hulp- en dienstverlening niet anders mogelijk is binnen zes weken na aanvang van de hulp- en dienstverlening, het resultaat van de bespreking met de cliënt op de onderscheiden onderwerpen vast in een doelen- en stappenplan of trajectplan, waarin tevens wordt opgenomen:
    a. Eventuele contra-indicaties voor de hulp- en dienstverleningsinterventie;
    b. de instructie voor en het monitoren van het medicatiegebruik en bijwerkingen;
    c. de tijdstippen waarop hulp- en dienstverlener en cliënt het hulp- en dienstverleningsplan evalueren en zo nodig actualiseren.

Artikel 11 Second opinion

GGMD zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van GGMD.

4. Cliëntdossier en privacy

Artikel 12 Cliëntdossier

1. Het cliëntdossier bevat naast de in de wet- en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
    a. in overleg met de cliënt welke familie of naastbetrokkene bij de hulp- en dienstverlening worden betrokken of over de hulp- en dienstverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
    b. de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor behandeling en hulp- en dienstverleningsinterventies;
    c. de voortgang (inclusief rapportages, uitslagen, ROM-uitslagen, gaf scores etc.) van de behandeling en/ of begeleiding;
    d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de behandeling of de gezondheidstoestand van de cliënt. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; de cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

Artikel 13 Privacy tijdens de hulp- en dienstverlening

GGMD hanteert een privacyverklaring met betrekking tot de verwerking van gegevens van cliënten. De privacyverklaring is gepubliceerd op de website van GGMD.

Artikel 14 Toegang tot het dossier

1. Het cliëntdossier wordt opgeslagen in een elektronische cliëntendossier genaamd Ons. Direct betrokken zorgverleners hebben toegang tot het dossier. In geval van crisis hebben zorgverleners die de crisis moeten beoordelen om u te helpen ook toegang tot uw dossier. Secretaresses hebben toegang tot een bepaald onderdeel in het dossier.
2. Voor kwaliteitsdoeleinden worden jaarlijks enkele dossiers steekproefsgewijs door kwaliteitsmedewerkers of zorgverleners beoordeeld of de dossiers voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen.

Artikel 15 Delen van informatie met derden

Om goede zorg te leveren is afstemming met derden essentieel.

1. Binnen GGMD wordt gewerkt met multidisciplinaire teams. Voor onze dove zorgverleners wordt hierbij gebruik gemaakt van tolken. De zorg die geleverd wordt, wordt multidisciplinair geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Naast de direct bij de behandeling betrokkenen zorgverleners kunnen ook andere zorgverleners van GGMD betrokken worden bij een evaluatie.
2. GGMD is verplicht om de huisarts en/of verwijzer op verschillende momenten tijdens het behandeltraject te informeren over de voortgang van de behandeling.
3. GGMD is verplicht om informatie te verstrekken aan de verzekeraar of gemeente over het behandeltraject.
4. Indien informatie wordt gedeeld met derden, anders dan in lid 1 tot en met 3 benoemd, dan wordt vooraf expliciet toestemming gevraagd.

5. Verantwoorde hulp- en dienstverlening en veiligheid

Artikel 16 Kwaliteit van hulp- en dienstverlening

1. GGMD levert verantwoorde hulp- en dienstverlening op basis van goed hulp- en dienstverlenerschap.

2. Onder verantwoorde hulp- en dienstverlening wordt verstaan hulp- en dienstverlening van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt.
3. Als norm voor goed hulp- en dienstverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet GGMD motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het cliëntdossier.
4. GGMD heeft een systeem ter waarborging van veilige hulp- en dienstverlening waaronder een veiligheidsmanagementsysteem en een systeem ter waarborging van een veilig medicatiebeleid.
5. GGMD onderzoekt periodiek de tevredenheid van cliënten.

Artikel 17 Veiligheid

1. GGMD draagt zorg voor de veiligheid van de infrastructuur en faciliteiten inclusief brandpreventie en hygiëne.
2. Alle faciliteiten en infrastructuur in en om GGMD voldoen aan de in de geestelijke gezondheidshulp- en dienstverlening geldende eisen.
3. GGMD zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt zijn voor mensen met een beperking.
4. GGMD heeft een calamiteitenplan en geeft personeel en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

Artikel 18 Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident dat voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert GGMD de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
    a. de aard en de oorzaak van het incident;
    b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt GGMD de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen hulp- en dienstverlening en het vervolg. GGMD wijst de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten GGMD.
3. GGMD verleent adequate hulp- en dienstverlening teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt zoveel mogelijk te beperken. In geval van spoedeisende hulp- en dienstverlening betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 pas achteraf hoeft te worden voldaan.
4. GGMD houdt registratie van incidenten bij in het cliëntdossier en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling van incidenten die zich hebben voorgedaan.

6. Hulp- en dienstverlening op afspraak en ketenhulp- en dienstverlening

Artikel 19 Hulp- en dienstverlening op afspraak

1. Als de hulp- en dienstverlening plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt GGMD ervoor dat voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende hulp- en dienstverlening zal plaatsvinden.
2. De datum en het tijdstip van een telefonisch of elektronisch gemaakte afspraak wordt binnen een redelijke termijn schriftelijk of elektronisch bevestigd door GGMD.
3. GGMD houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
4. Indien de cliënt of hulp- en dienstverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen

verzetten. Bij no show bespreekt de zorgverlener de reden met de cliënt en wordt een waarschuwing gegeven. Bij een derde keer no show wordt de zorgovereenkomst ontbonden.
5. Bij bezoek voor de hulp- en dienstverlening wordt de cliënt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

Artikel 20 Ketenhulp- en dienstverlening

1. Indien bij de hulp- en dienstverlening voor de cliënt sprake is van betrokkenheid van meerdere hulp- en dienstverleners, al dan niet binnen GGMD, worden er tussen hen afspraken gemaakt over verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
2. Naast de afspraken als bedoeld in het eerste lid van dit artikel maken de betrokken hulp- en dienstverleners afspraken over specifieke momenten van onderling overleg en de evaluatie van het hulp- en dienstverleningsproces, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.
3. De hulp- en dienstverleners zullen de betekenis van deze afspraken voor de concrete situatie van de cliënt duidelijk communiceren.

7. Verplichtingen van de cliënt

Artikel 21 Goed cliëntschap

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van GGMD met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens niet tonen, dan is GGMD gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de cliënt zich heeft gelegitimeerd, tenzij onmiddellijke hulp- en dienstverlening noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de hulp- en dienstverlening geeft de cliënt op verzoek van GGMD de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en bij voorkeur ook van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt maakt een eventuele voorkeur voor een bepaalde hulp- en dienstverlener tijdig vóór het maken van een afspraak of aanvang van de hulp- en dienstverlening aan GGMD bekend. In onderling overleg wordt bezien of aan deze voorkeur tegemoet kan worden gekomen.
4. De cliënt onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in de gebouwen van GGMD.
5. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van GGMD gericht op de (brand)veiligheid.
6. Indien de hulp- en dienstverlening plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om GGMD in staat te stellen de hulp- en dienstverlening te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

Artikel 22 Informatieplichten cliënt

1. De cliënt geeft GGMD, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden GGMD daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De cliënt die bij GGMD op de wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de hulp- en of dienstverlening laat uitvoeren door een andere instelling, meldt dit aan GGMD zodra hij met de andere instelling is overeengekomen dat de hulp- en dienstverlening daar zal plaatsvinden.

Artikel 23 Betaling

1. De cliënt is GGMD de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen hulp- en dienstverlening voor zover deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet, Wlz, Jeugdwet of WMO rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.
2. Indien de financiering van de hulp- en dienstverlening niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, wordt er geen hulp- en dienstverlening geleverd behalve de medisch noodzakelijke. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden GGMD en cliënt met elkaar in overleg.
3. Voor de vooraf overeengekomen door GGMD in rekening te brengen kosten van hulp- en dienstverlening en diensten als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder h stuurt de GGMD een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
4. GGMD stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is GGMD gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

8. Einde overeenkomst en nazorg

Artikel 24 Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

a. bij voortzetting van de hulp- en dienstverlening bij een andere instelling;
b. met instemming van beide partijen;
c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
d. na een eenzijdige opzegging door GGMD met inachtneming van het bepaalde in artikel 25;
e. overlijden van de cliënt;
f. wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen;
g. het verstrijken van de looptijd als de overeenkomst is aangegaan voor een bepaalde tijd.

Artikel 25 Opzegging van de overeenkomst door GGMD

1. GGMD is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
   a. de financiering of de indicatie voor de hulp- en dienstverlening komt te ontbreken; GGMD gaat hier evenwel niet toe over indien GGMD meent dat het stopzetten op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke hulp- en dienstverlening;
   b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van GGMD kan worden gevergd;
   c. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de hulp- en dienstverleners, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van GGMD kan worden gevergd;
   d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de hulp- en dienstverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige behandeling of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
   e. indien de hulp- en dienstverleningsvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van GGMD kan worden verlangd dat zij de hulp- en dienstverlening verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het hulp- en dienstverleningsplan;

f. indien GGMD (in het kader van de WMO) geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening wil gaan afnemen.

2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt GGMD een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg die in redelijkheid van hem als goed hulp- en dienstverlener mag worden verwacht.
3. GGMD hanteert als bewaartermijnen voor de dossiers 20 jaar voor GGZ, Jeugdhulp en Zvw-ZG dossiers en 15 jaar voor WMO dossiers.
4. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 26 Nazorg

Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen GGMD en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor de afsluiting en/of de nazorg indien continuïteit van hulp- en dienstverlening noodzakelijk is. Deze randvoorwaarden kunnen diverse levensgebieden betreffen.

9. Klachten en Geschillen

Artikel 27 Klachtenregeling

1. GGMD beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten voor zover deze betrekking hebben op het vergoeden van geleden schade.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij GGMD, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
4. Bij GGMD volledig ingediende klachten worden binnen zes weken gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld, met een eenmalige mogelijkheid van verlenging indien noodzakelijk van 4 weken. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.

Artikel 28 Geschillencommissie

De cliënt en GGMD kunnen naast de op grond van de wet bestaande mogelijkheden een geschil over een bedrag van ten hoogste € 25.000 of minder voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).