

# Algemene voorwaarden

## Bijzonder Zorgenkind

April, 2023

### Inleiding

Van Bijzonder Zorgenkind mag het kind en de ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) verwachten, dat zij haar uiterste best doet om de zorgverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de zorgbehoefte van de zorgvrager (het kind). Als gezin zijn er bepaalde wensen en verwachtingen ten aanzien van Bijzonder Zorgenkind, zeker daar waar het de zorg van het kind aangaat. Bijzonder Zorgenkind heeft ook bepaalde verwachtingen en wensen ten aanzien van de zorgverlening. Deze wederzijdse verwachtingen heeft Bijzonder Zorgenkind formeel vastgelegd in de algemene voorwaarden, waar tevens de zorgovereenkomst en de Informatiebrochure (bijlage 1) een onderdeel van zijn.

De algemene voorwaarden zijn geschreven voor degene die zorg ontvangt van Bijzonder Zorgenkind (het kind) en de ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) van het kind<sup>1</sup>. Om goede zorg te kunnen ontvangen en leveren, is het belangrijk dat er wederzijds vertrouwen is. Wederzijds vertrouwen maakt openheid en betrokkenheid mogelijk. Dit ziet Bijzonder Zorgenkind als een zeer belangrijke voorwaarde om het uiterste te kunnen doen voor het kind en gezin.

Deze algemene voorwaarden is van toepassing op de volgende zorg- en dienstverlening:

- Verlenen van Zorg in Natura (ZIN) op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet langdurige zorg (Wlz);
- Het bieden van begeleiding op grond van de Jeugdwet;
- Verlenen van zorg op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet langdurige zorg (Wlz) en Jeugdwet door middel van een persoonsgebonden budget (pgb);
- (Her)indicatiestelling voor persoonsgebonden budget (pgb).

Naast de bepalingen in de zorgovereenkomst en deze algemene voorwaarden – en voor zover voorgenoemde documenten niet bepaalt – is de wet op de zorg- en dienstverlening van toepassing, meer specifiek de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en/of de Jeugdwet.

---

<sup>1</sup> In het geval van een wilsbekwaam kind geldt: voor kinderen tot 12 jaar beslist de (wettelijk) vertegenwoordiger(s). Voor kinderen tussen de 12 en 15 jaar geldt, dat (wettelijk) vertegenwoordiger(s) samen met het kind beslissen en de patiëntenrechten uitoefenen. Voor kinderen van 16 jaar en ouder geldt, dat zij zelf beslissen. In het geval van een wilsonbekwaam kind geldt: de (wettelijk) vertegenwoordiger(s) beslist. Onder beslissen wordt verstaan het vertegenwoordigen van het kind, inhoudend het sluiten van de zorgovereenkomst, het geven van toestemming en het uitoefenen van de cliëntrechten.

## Artikel 1. Begripsbepalingen

1. Algemene Voorwaarden: de nu geldende algemene voorwaarden van Bijzonder Zorgenkind, inclusief bijlage 1 Informatiebrochure.
2. Zorgovereenkomst: het contract tussen de cliënt en de zorgaanbieder.
3. Wlz: Wet langdurige zorg.
4. Zvw: Zorgverzekeringswet.
5. CIZ: Centrum Indicatiestelling Zorg.
6. Pgb: Persoonsgebonden budget, een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan het kind is toegekend en waarmee het kind zelf betalingen kan (laten) doen voor Wlz-zorg, Zvw-zorg of jeugdhulp.
7. ZIN: Zorg in natura, zorg (Wlz, Zvw en Jeugdwet) die de zorgaanbieder voor het kind regelt en waarvoor zij van het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente rechtstreeks een vergoeding ontvangt.
8. WGBO: Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
9. NZa: de Nederlandse Zorgautoriteit is de (financiële) toezichthouder op de zorg in Nederland;
10. IGJ: de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is een Nederlandse overheidsinstantie. Het is een onderdeel van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van de zorg, medische producten en jeugdhulp.
11. MKS: Medisch Kindzorg Samenwerking maakt integrale kindzorg mogelijk aan de hand van 4 domeinen: medisch, ontwikkeling, sociaal en veiligheid.
12. Eigen bijdrage: het bedrag dat de cliënt zelf moet betalen. Kindzorg die binnen de Zvw/Wlz/Jeugdwet valt is vrijgesteld van deze bijdrage.
13. Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin de aard, omvang en duur van de zorg wordt bepaald waar het kind op grond van Zvw/Wlz/Jeugdwet recht op heeft.
14. Zorgkantoor: een uitvoeringsorgaan van de Wlz.
15. Cliënt/zorg(aan)vragers: ieder natuurlijk persoon die een zorgovereenkomst sluit met Bijzonder Zorgenkind of namens wie de (wettelijk) vertegenwoordiger(s) de zorgovereenkomst sluit als de betreffende natuurlijk persoon minderjarig is. In deze algemene voorwaarden ook wel aangeduid als 'kind' of 'zorg(aan)vragers'.
16. Zorgovereenkomst: de schriftelijk vastgelegde zorgovereenkomst of de jeugdhulpverleningsovereenkomst tussen het kind en/of (wettelijk) vertegenwoordiger(s) én Bijzonder Zorgenkind op basis waarvan Bijzonder Zorgenkind haar zorg en/of diensten verleent.
17. Zorg/zorgverlening: het verlenen van zorg in natura aan het kind op grond van de Wlz, Zvw en Jeugdwet en het verlenen van zorg vanuit pgb op grond van de Wlz, Zvw en Jeugdwet.
18. Diensten/dienstverlening: alle activiteiten anders dan zorgverlening op grond van een zorgovereenkomst, die Bijzonder Zorgenkind verricht, te weten het (her)indiceren van pgb.
19. Cliëntendossier: alle documentatie die nodig is om de zorg goed te kunnen laten verlopen. In het dossier zijn onder andere het zorgplan, de rapportages en uitvoeringsverzoeken vastgelegd. Het cliëntendossier is onderdeel van de zorgovereenkomst en wordt bijgehouden in Nedap Healthcare.
20. Caren Zorgt: een platform om inzicht te hebben in het cliëntendossier van het kind.
21. Medewerker: de medewerker van Bijzonder Zorgenkind en/of de door Bijzonder Zorgenkind ingeschakelde derde (bijvoorbeeld onderaannemer(s) en/of zzp'er(s)).
22. BINKZ: de Branchevereniging voor Integrale Kindzorg.
23. Enovation Boomerweb: een digitaal medicatiedossier voor het kind. Hierin worden de aftekenlijsten en een actueel medicatie overzicht (AMO) van het kind bewaard.
24. Wilsbekwaam: een kind is in principe wilsbekwaam, totdat het tegendeel bewezen is. Het kind is wilsonbekwaam als hij/zij de informatie van Bijzonder Zorgenkind/diens medewerker niet (meer) kan begrijpen en afwegen, niet begrijpt wat de gevolgen van zijn besluit zijn en/of geen besluit kan nemen. Wilsbekwaamheid is afhankelijk van de context en de vraag die gesteld wordt.

## Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn inzichtelijk op de webpagina van Bijzonder Zorgenkind: <https://bijzonderzorgenkind.nl/algemene-voorwaarden>. Door het sluiten van een zorgovereenkomst met Bijzonder Zorgenkind, wordt automatisch akkoord gegaan met de algemene voorwaarden. De zorgovereenkomst dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 14 dagen na aanvang van de zorgverlening, te worden ondertekend door beide partijen.
2. Deze algemene voorwaarden (inclusief bijlage 1) maken integraal onderdeel uit van alle zorgovereenkomsten die worden gesloten door Bijzonder Zorgenkind. Door het ondertekenen van de zorgovereenkomst, worden deze algemene voorwaarden aanvaard.
3. Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
4. Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zal Bijzonder Zorgenkind met het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) in overleg gaan, om nieuwe bepaling(en), ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen, overeen te komen. Hierbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling gevolgd.
5. Van deze algemene voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden en de daarbij gesloten zorgovereenkomst zijn slechts bindend als Bijzonder Zorgenkind daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard.
6. De algemene voorwaarden kunnen als volgt worden gewijzigd:
  - Als een wijziging noodzakelijk is door wijziging in de wet- of regelgeving. Bijzonder Zorgenkind informeert het kind en ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) tijdig over een wijziging van de algemene voorwaarden. Daarbij wordt aangegeven 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.

## Artikel 3. Indicatiebesluit voorafgaand aan de zorgverlening

1. Voor de levering van ZIN op grond van de Zvw, wordt een indicatie gesteld door een indicierend hbo-kinderverpleegkundige. Bijzonder Zorgenkind verzorgt in het algemeen de Zvw-indicaties voor kinderen met een verpleegkundige zorgvraag.
2. Voor de levering van ZIN op grond van de Wlz, is een indicatiebesluit van het CIZ én een beschikking van het zorgkantoor nodig. Als een Zvw-indicatie omgezet moet worden naar een Wlz-indicatie, kan Bijzonder Zorgenkind desgewenst samen zorgdragen voor de aanvraag van deze indicatie. Zo nodig wordt verwezen naar het CIZ.
3. Voor de levering van zorg c.q. jeugdhulp op grond van de Jeugdwet is een verwijzing nodig van de huisarts, medisch specialist of jeugdarts. De gemeente dient hiervoor een indicatiebesluit af te geven.
4. Pgb voor Wlz-zorg kan aangevraagd worden bij het zorgkantoor, pgb voor jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet kan aangevraagd worden bij de gemeente van het kind. Een pgb-indicatie voor Zvw-zorg kan uitgegeven worden door Bijzonder Zorgenkind.
5. Wijzigingen als gevolg van veranderingen in de zorgbehoefte worden vastgelegd in het cliëntendossier.

## Artikel 4. Totstandkoming en wijziging zorgovereenkomst

1. De zorgovereenkomst komt tot stand door overeenstemming tussen het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) en Bijzonder Zorgenkind over de inhoud van de te leveren zorg- en/of dienstverlening, de duur van de zorgovereenkomst en de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden. De te leveren zorg- en/of dienstverlening wordt nader uitgewerkt in het cliëntendossier (artikel 13). De zorgovereenkomst wordt schriftelijk in tweevoud opgemaakt en moet 14 dagen na de start van de zorg ondertekend zijn door het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) (volgens de WGBO-bepaling) en Bijzonder Zorgenkind.
2. De zorgovereenkomst kan worden gewijzigd door Bijzonder Zorgenkind als gevolg van een wijziging in de zorgbehoefte van het kind binnen de huidige indicatie of door middel van het aanvragen van een vervolgindicatie. Als de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Bijzonder Zorgenkind naar haars inziens geen goede zorg kan verlenen binnen de grenzen van het pgb, vraagt het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) op verzoek van Bijzonder Zorgenkind binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuwe beschikking aan bij de gemeente, zorgverzekeraar of het zorgkantoor.
3. Bijzonder Zorgenkind dient zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden over het intrekken, wijzigen en herindicatie van de pgb-indicatie. Als dit niet gebeurt, zijn eventuele financiële consequenties voor het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s).
4. Als de indicatiestelling wijzigt van financieringsvorm (van pgb naar ZIN of andersom) dient een nieuwe zorgovereenkomst te worden opgesteld en ondertekend.

## Artikel 5. Beëindigen zorgovereenkomst

1. De zorgovereenkomst eindigt:
  - a. Bij wederzijds goedvinden;
  - b. Als de periode, waarvoor de zorgovereenkomst is gesloten, is verstreken;
  - c. Een eenzijdige opzegging van de zorgovereenkomst door Bijzonder Zorgenkind in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder lid 2;
  - d. Een eenzijdige opzegging door het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) van de zorgovereenkomst met inachtneming van het bepaalde onder lid 4;
  - e. Het moment dat het kind buiten het werkgebied (c.q. postcodegebied) gaat wonen. Bijzonder Zorgenkind is verantwoordelijk voor het overdragen van het cliëntendossier aan een andere zorgaanbieder en, is desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
  - f. Als het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente Bijzonder Zorgenkind niet (meer) betaalt voor de zorgverlening en het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) ook niet bereid is of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;
  - g. Intrekking van het pgb door de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar. De overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van de intrekking;
  - h. Wijziging van het pgb door de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van de wijziging indien niet meer aangetoond kan worden dat op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft dan wel over voldoende eigen financiële middelen beschikt;
  - i. In geval van ontbinding door de rechter;
  - j. Bij het overlijden van het kind.

2. De zorgovereenkomst kan door Bijzonder Zorgenkind worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:
  - a. Bijzonder Zorgenkind de nodige zorg niet (meer) kan verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat Bijzonder Zorgenkind geen goede zorg meer kan bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/-stelling;
  - b. De verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet worden nagekomen door het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) of zodanig handelt dat voortzetting van de zorgovereenkomst niet van Bijzonder Zorgenkind verwacht kan worden;
  - c. Er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die Bijzonder Zorgenkind met heeft besproken.
3. Als Bijzonder Zorgenkind de zorgovereenkomst opzegt om één (of meer) redenen als vermeld onder lid 2, doet Bijzonder Zorgenkind haar best om te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en te wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Er kan desgewenst een kopie van het cliëntendossier worden overgedragen. Alleen met uitdrukkelijke toestemming van het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) geeft Bijzonder Zorgenkind persoonlijke informatie aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
4. De overeenkomst kan op elk moment opgezegd met een e-mail naar [info@bijzonderzorgenkind.nl](mailto:info@bijzonderzorgenkind.nl) of het sturen van een brief naar Bijzonder Zorgenkind, Zuidkade 88-3, 9203 CP Drachten.

## Artikel 6. Uitvoering zorgovereenkomst

1. De zorgovereenkomst zal worden uitgevoerd door een medewerker van Bijzonder Zorgenkind. Deze medewerker voldoet aan de vereiste kwalificaties om de overeengekomen zorg te verlenen en zal deze zorgverlening in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap en naar beste vermogen verlenen. De medewerker is BIG geregistreerd, daarnaast is de medewerker aangesloten bij het V&VN Kwaliteitsregister.
2. Bijzonder Zorgenkind streeft ernaar dat de zorg binnen één kindteam wordt uitgevoerd. Dit laat onverlet dat Bijzonder Zorgenkind het recht heeft in geval van belet of ontstentenis van de ingezette medewerker, de zorgovereenkomst door een andere medewerker met dezelfde kwalificaties in te zetten.
3. Bijzonder Zorgenkind registreert de door haar geleverde zorgverlening middels het planningsysteem van Bijzonder Zorgenkind. De medewerker kan, op verzoek van het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s), op een andere locatie dan thuis zorg verlenen. Deze aanvraag dient schriftelijk aangevraagd te worden bij de betrokken zorgmanager van Bijzonder Zorgenkind via [zorgmanager@bijzonderzorgenkind.nl](mailto:zorgmanager@bijzonderzorgenkind.nl).

## Artikel 7. Verplichtingen vanuit Bijzonder Zorgenkind

Bijzonder Zorgenkind heeft de volgende verplichtingen:

- De medewerker van Bijzonder Zorgenkind werkt samen met betrokkenen om de zorg- en/of dienstverlening af te stemmen op de wensen en behoeften van het kind;
- De medewerker van Bijzonder Zorgenkind wordt onthouden van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van het kind;
- Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar merkbare gevolgen van zijn of kan hebben, wordt het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) onmiddellijk geïnformeerd over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen;
- Bijzonder Zorgenkind verbindt zich door bij de uitvoering van de zorgovereenkomst een gekwalificeerde medewerker in te zetten en neemt daarbij toepasselijke wet- en regelgeving in acht alsmede de algemeen geldende normen en eisen voor de betreffende beroepsgroep(en);
- Rondom ieder kind wordt een passend kindteam van (kinder)verpleegkundigen gevormd, waarbij rekening wordt gehouden met het ziektebeeld, de zorgvraag en zorgtijden;
- Kind en gezin worden vooraf geïnformeerd wanneer een stagiaire meeloopt met een medewerker binnen het kindteam;
- In geval van ziekte van een medewerker wordt gestreefd naar het regelen van passende vervanging. Als dit niet mogelijk is, wordt het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) hier zo spoedig mogelijk over geïnformeerd.

## Artikel 8. Verplichtingen voor het kind

Het kind en ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) heeft de volgende verplichtingen:

- Het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) geeft de medewerkers van Bijzonder Zorgenkind naar beste weten de inlichtingen en de medewerkingen die nodig zijn voor de uitvoering van de zorgovereenkomst;
- Het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) stelt de medewerker in staat om de zorg, zoals overeengekomen in de zorgovereenkomst en het zorgplan en conform de vigerende wet- en regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne, uit te voeren. Zie hiervoor ook artikel 16 van deze algemene voorwaarden;
- Het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) meldt Bijzonder Zorgenkind zo snel mogelijk als er schade wordt geconstateerd, die mogelijk door een medewerker is veroorzaakt, door middel van het schadeformulier. Deze is op te vragen bij [info@bijzonderzorgenkind.nl](mailto:info@bijzonderzorgenkind.nl);
- Het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor Bijzonder Zorgenkind, de gezondheid en/of het welzijn van andere kinderen en onze medewerker;
- Het kind en gezin mag zonder de toestemming van Bijzonder Zorgenkind geen beeldopnamen maken van andere kinderen en onze medewerker. Als er voor privégebruik geluidsopnamen gemaakt wenst te worden van een gesprek met een medewerker, dan wordt dit voorafgaand aan het gesprek gemeld. Het openbaar maken van een gesprek met een medewerker is, zonder de toestemming van Bijzonder Zorgenkind, niet toegestaan;
- Het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) is in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg;
- Het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) meldt Bijzonder Zorgenkind zo snel mogelijk wanneer er een verhuizing gaat plaatsvinden.

## Artikel 9. Zorgplan

1. In het zorgplan worden bij de start van onze zorgverlening de afspraken vastgesteld over de uitvoering van de zorg en de uitkomsten van het indicatiegesprek schriftelijk vastgesteld. Het zorgplan is daarmee een onderdeel van de zorgovereenkomst dat helemaal op het kind is afgestemd. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd, geactualiseerd en opgenomen in het digitale cliëntendossier. Het zorgplan sluit zoveel mogelijk aan bij de wensen en mogelijkheden van het kind en gezin. Als aanvullende zorg wenselijk is, dan kan dat besproken worden. Mogelijk kan Bijzonder Zorgenkind dat bieden tegen extra betaling. Het zorgplan wordt opgesteld volgens de Handreiking Indicatieproces Kindzorg (HIK) en de MKS-richtlijnen.
2. Tijdens het indicatiegesprek wordt de zorgverlening met Het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) besproken. Voorafgaand aan het gesprek dienen de daarvoor gevraagde formulieren ingevuld en aangeleverd te zijn bij desbetreffende medewerker.
3. Het volgende wordt (onder andere) besproken tijdens het indicatiegesprek:
  - De zorgvraag en/of de hulpvraag aan de hand van de 4 domeinen van MKS;
  - De gezondheidstoestand, prognose en daarmee samenhangende risico's voor de gezondheid en het welzijn;
  - De doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en de daarbij horende interventies;
  - De medewerker die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk is, de wijze waarop afstemming tussen die medewerker plaatsvindt en wie de gezinscoach zal zijn;
  - Het sociale netwerk van kind en gezin;
  - Hoe vaak en waarom het zorgplan zal worden besproken en aangepast, in het geval dat het vaker is dan twee keer per jaar.
4. Binnen uiterlijk 5 dagen na aanvang van de zorgverlening wordt het zorgplan opgesteld. Als de aanvang van zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het zorgplan zijn opgesteld binnen 5 werkdagen na aanvang van de zorg.
5. Vervolgens wordt het zorgplan volgens afspraak geëvalueerd. Na een evaluatie zullen deze uitkomsten binnen 6 weken na het gesprek in het zorgplan worden verwerkt. Het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) kan het zorgplan doorlezen en eventuele toevoegingen of wijzigingen doorgeven.
6. Het zorgplan wordt ten minste iedere 6 maanden besproken en indien nodig aangepast. Vanzelfsprekend kan het zorgplan ook tussentijds aangepast worden als de zorgsituatie wijzigt. Het eerste zorgplan dient binnen 10 dagen na de start van de zorgverlening ondertekent te worden, nadien zal niet meer gevraagd worden om het zorgplan te ondertekenen. Het zorgplan is te raadplegen en te ondertekenen via Caren Zorgt.
7. Bijzonder Zorgenkind probeert met het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) een overeenstemming te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als er geen toestemming gegeven wordt voor (delen van) onze zorgverlening, wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor het kind of anderen af te wenden.
8. In het geval er geen overleg tussen kind, en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) en Bijzonder Zorgenkind kan plaatsvinden over de zorgverlening, wordt dit in het zorgplan vermeld. Bijzonder Zorgenkind houdt dan bij het vastleggen, de evaluatie en/of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat Bijzonder Zorgenkind denkt dat wat nodig is gezien de mogelijkheden en beperkingen van het kind en gezin.
9. In het geval Bijzonder Zorgenkind de zorgverlening niet volgens het zorgplan kan uitvoeren, laten dat dit zo snel mogelijk weten en zal hierover een gesprek volgen. Slaagt Bijzonder Zorgenkind er niet in om de zorg uit te voeren volgens zorgplan, dan kan de zorgovereenkomst opgezegd worden.

## Artikel 10. Betalingsvoorwaarden

1. Voor de levering van zorg- en dienstverlening, die niet op grond van de Wlz of Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor of zorgverzekeraar aan Bijzonder Zorgenkind worden betaald, is de zorgaanvrager een bedrag verschuldigd. De vergoeding, van de door Bijzonder Zorgenkind geleverde zorg- en dienstverlening, zal worden vastgesteld aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met de door Bijzonder Zorgenkind gehanteerde NZa-uurtarieven.
2. De betalingsvoorwaarden in het geval van pgb, staan uitgewerkt in de zorgovereenkomst. Die voorwaarden en afspraken prevaleren en gaan voor op deze algemene voorwaarden bij tegenstrijdigheid.
3. Bijzonder Zorgenkind zal de vergoeding van de zorg- en dienstverlening, hetgeen niet door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar wordt vergoed, eenmaal per 4 weken over de onmiddellijk daaraan voorafgaande periode van 4 weken aan factureren. Betalingen van de facturen van Bijzonder Zorgenkind dient, zonder enige korting, opschorting of verrekening, plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen stuurt Bijzonder Zorgenkind een betalingsherinnering en is er de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog steeds niet betaald is, brengt Bijzonder Zorgenkind rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening 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. Deze kosten worden op de zorgvrager verhaald.
4. Als de zorg- en/of dienstverlening op een andere locatie dan het huisadres van het kind plaatsvindt, worden de extra gereden kilometers doorberekend. Extra reistijd van de betrokken medewerker zal worden berekend als werktijd. Bij vervoer van het kind op eigen verzoek, moeten de kosten hiervoor zelf vergoed worden. Daarvoor zult het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) een aparte factuur ontvangen. De medewerker dient voor 'inzittenden' verzekerd te zijn, conform de eigen autoverzekering. De kosten voor kilometers bedraagt €0,27 per kilometer conform [www.googlemaps.nl](http://www.googlemaps.nl). Om de aansprakelijkheid voor het kind te waarborgen, dient het formulier "Toestemmingsformulier activiteiten buitenhuis" ingevuld en ondertekend te worden.
5. Bijzonder Zorgenkind is gerechtigd, waar het gaat om ZIN, de geldende tarieven jaarlijks te herzien. De tarieven van de zorgverlening kunnen worden aangepast in het geval van de loon- en prijsontwikkelingen en wettelijke tarieven. Hierbij hanteert Bijzonder Zorgenkind het NZa-tarief. Over deze tarieven zal, indien noodzakelijk, zo spoedig mogelijk geïnformeerd worden. De zorgverzekeraar kan het kind en/of de ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) informeren over het eigen risico.
6. Indien het gaat om pgb, geldt het volgende: de maximale jaarlijkse indexering van de afgesproken tarieven die Bijzonder Zorgenkind mag toepassen, is gelijk aan de indexering van het budget voor dat jaar. Bijzonder Zorgenkind is bevoegd deze indexering door te voeren. Overige tariefswijzigingen zijn altijd in overleg.



## Artikel 11. Klachten en geschillen

1. Bijzonder Zorgenkind heeft een klachtenreglement dat te raadplegen is op onze website: <https://bijzonderzorgenkind.nl/klachtenreglement>. Daarin staat waar een klacht ingediend kan worden en hoe de klacht wordt behandeld. De papieren versie van het klachtenreglement, kan op verzoek per e-mail of per post naar het kind en ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) worden toegestuurd.
2. Bijzonder Zorgenkind heeft een klachtenfunctionaris binnen Bijzonder Zorgenkind aangesteld die helpt om samen tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris kan ondersteunen bij het indienen van een klacht en het bemiddelen in de oplossing van de klacht. Bijzonder Zorgenkind is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie, te weten Klachtenportaal Zorg.
3. Het klachtenreglement is niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op de beschadiging van de eigendom(men) van het kind en gezin. In dat geval kan contact opgenomen worden via [info@bijzonderzorgenkind.nl](mailto:info@bijzonderzorgenkind.nl).
4. Bij het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie, moet de klacht eerst bij Bijzonder Zorgenkind ingediend worden. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of de klacht niet binnen de termijn (6 weken, eventueel tot verlenging van 10 weken) behandeld, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de [Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg \(KPZ\)](#). De procedure van de geschillencommissie is [hier](#) te vinden. Een geschil wordt in principe afgedaan door de geschillencommissie.
5. U kunt ervoor kiezen om naar de geschillencommissie of de rechter te gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde medewerker, kan de tuchtrechter ingeschakeld worden. Als het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) voor de geschilleninstantie kiest, is Bijzonder Zorgenkind aan die keuze gebonden.
6. Ook Bijzonder Zorgenkind kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Daarvoor heeft Bijzonder Zorgenkind wel de instemming van het kind en ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) nodig.

## Artikel 12. Persoonsgegevens en privacy

1. Bij de uitvoering van de zorgovereenkomst verwerkt Bijzonder Zorgenkind persoonsgegevens van het kind en gezin met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de bescherming daarvan, waaronder in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG, de WGBB, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de regelgeving inzake het medisch beroepsgeheim en de richtlijnen van het Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG).
2. Voor de wijze waarop Bijzonder Zorgenkind met persoonsgegevens van het kind en gezin omgaat, wordt verwezen naar het privacy statement van Bijzonder Zorgenkind. De laatste versie van het Privacy statement is te vinden op onze website: <https://bijzonderzorgenkind.nl/privacy>. De papieren versie van het Privacy statement, kan op verzoek per e-mail of per post naar het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) worden toegestuurd.
3. Bijzonder Zorgenkind draagt er zorg voor, dat de medewerker zich bij de uitvoering van de zorgovereenkomst, zal houden aan gedrags- en beroepsregels die voor de betreffende beroepsgroep zijn vastgesteld. Daarbij brengt Bijzonder Zorgenkind haar medewerker op de hoogte van het (medisch) beroepsgeheim.
4. Voor de brochures en website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als Bijzonder Zorgenkind gebruik wil maken van foto's of video's waarin het kind of andere gezinsleden voorkomen, zal daarvoor altijd eerst afzonderlijk schriftelijk toestemming aangevraagd worden.

5. Bijzonder Zorgenkind heeft toestemming nodig voor het uitwisselen van gegevens uit het cliëntendossier met de professional, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de zorgverlening, zoals het ziekenhuis, de huisarts en apotheek.
6. Tevens kan het opvragen van medicatiegegevens bij de aangesloten apotheek noodzakelijk zijn om zorg te kunnen leveren. Bijzonder Zorgenkind werkt hiervoor samen met Enovation Boomerweb. Bij de start van de zorg wordt het kind en/of de ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) gevraagd het toestemmingsformulier van Boomerweb digitaal te ondertekenen, zodat alle medicatie digitaal kan worden afgetekend. Mocht de apotheek geen contract hebben met Enovation Boomerweb, zal Enovation Boomerweb vragen aan de apotheker om over te gaan naar Enovation Boomerweb. Als de apotheek dit niet wenst, zal Bijzonder Zorgenkind adviseren om naar een andere (aangesloten) apotheek te gaan. Voor het toedienen van medicatie is een actueel medicatieoverzicht (AMO) en een actuele medicatie toedienlijst een vereiste.
7. Als Bijzonder Zorgenkind medische handelingen uitvoert, zorgt zij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:
  - De medewerker die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
  - Ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s), tenzij de medewerker vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij de zorgverlening.
8. Wanneer Bijzonder Zorgenkind van plan is om bij een medische handeling of een gesprek, een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan informeert Bijzonder Zorgenkind het gezin hier vooraf over.

### Artikel 13. Cliëntendossier

1. Bijzonder Zorgenkind is wettelijk verplicht om een cliëntendossier bij te houden in verband met de geleverde zorg. In het cliëntendossier bewaart Bijzonder Zorgenkind gegevens over het kind, die van belang zijn voor de uitvoering van de zorg en het nakomen van de zorgovereenkomst.
2. Het cliëntendossier van het kind is in te zien via Caren Zorgt. Bij de start van de zorg, wordt de toegangscode gedeeld met het kind en/of de ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s). Via [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl) kan het account aangemaakt worden en is er inzage in het cliëntendossier.
3. De rechten met betrekking tot het cliëntendossier staan verder uitgewerkt in voorgenoemd privacy statement op onze website.
4. Bijzonder Zorgenkind gebruikt het cliëntendossier bij de zorguitvoering uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:
  - De zorgverlening en behandeling van het kind;
  - Kwaliteitsbewaking en -bevordering van de zorgverlening;
  - De financiële afwikkeling en controle;
  - Interne audit;
  - Calamiteiten- en incidentenonderzoek. Bijzonder Zorgenkind informeert het kind en/of de ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) onmiddellijk over de aard en toedracht van het incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.
5. Ook na het beëindigen van de zorgovereenkomst bewaart Bijzonder Zorgenkind het cliëntendossier en overige (administratieve) gegevens, zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Dit staat beschreven in het verwerkingsregister.

## Artikel 14. Informatievertrekking

1. Bij aanvang van de zorg, ontvangt het kind van Bijzonder Zorgenkind:
  - Informatiebrochure (bijlage 1);
  - Toegangscode voor Caren Zorgt;
  - Zorgovereenkomst in tweevoud, waarbij 1 geretourneerd moet worden naar Bijzonder Zorgenkind.
2. Bij het ontvangen van zorg van een andere zorgaanbieder, wordt Bijzonder Zorgenkind hierover geïnformeerd, inclusief de gegevens die hierbij horen. Het legitimeren bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs is een vereiste.

## Artikel 15. Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

1. Bijzonder Zorgenkind hanteert de 'Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling'. De IGJ controleert of zorginstellingen een meldcode hebben en of zij het gebruik en de kennis daarvan bevorderen. Het doel van de verplichte meldcode is dat zorginstellingen sneller en adequater ingrijpen bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling.

## Artikel 16. Aanvullende voorwaarden werkomstandigheden, hygiëne en materialen

1. De verblijfslocatie van het kind (woning of andere afgesproken locatie) moet essentiële voorzieningen bevatten, zoals verwarming, stromend water, elektra en indien noodzakelijk gas of kookplaat. Ook moet de locatie geschikt zijn om noodzakelijke (verpleeg)hulpmiddelen te kunnen plaatsen en te gebruiken, zoals een hoog-laagbed of tillift. Hierdoor kan de medewerker op een ergonomisch verantwoorde wijze de werkzaamheden uitvoeren. Om vast te kunnen stellen of de werkomstandigheden aan de eisen uit de Arbowet voldoen en te kunnen bepalen of aanpassingen of (aanvullende) hulpmiddelen vereist/gewenst zijn, voert Bijzonder Zorgenkind een 'Arbocheck en checklist werkomgeving' uit. De uitkomsten van deze check worden besproken en, indien van toepassing, wordt een termijn bepaald waarbinnen de aanpassingen of hulpmiddelen gerealiseerd dienen te worden. De zorgverlening kan pas worden ingezet, wanneer de werkomstandigheden optimaal zijn voor de medewerker.
2. Het gebruik van eigen hulpmiddelen of bij een andere organisatie gehuurde dan wel geleende hulpmiddelen geschiedt op eigen risico en rekening van het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s). Daarnaast is het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) verantwoordelijk voor het regelmatige onderhoud van de betreffende hulpmiddelen, waarbij Bijzonder Zorgenkind adviseert een onderhoudscontract af te sluiten. Geen of slecht onderhoud kan leiden tot weigering van de medewerker om gebruik te maken van het hulpmiddel.
3. Bijzonder Zorgenkind wordt op de hoogte gebracht over informatie die van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid, bijvoorbeeld in geval van besmettingsgevaar. Beschermende materialen worden door Bijzonder Zorgenkind verstrekt. Dit materiaal is kindgebonden en mag het gezin niet verlaten. Bijzonder Zorgenkind verzoekt het gezin ten minste een schone handdoek of papieren handdoekjes en een zeppompje beschikbaar te stellen.
4. De medewerker werkt op basis van hygiënerichtlijnen van Bijzonder Zorgenkind. De verblijfslocatie (woning of andere afgesproken locatie), mag niet zodanig zijn vervuild dat dit de zorgverlening, het zorgverleningsproces of de gezondheid de medewerker schaadt. Bijzonder Zorgenkind kan de zorg (tijdelijk) weigeren als er sprake is van slechte hygiënische omstandigheden.

5. In geval dat een medewerker zich bedreigd of belemmerd voelt door een huisdier, zal in overleg naar een bevredigende oplossing voor het uitvoeren van de werkzaamheden gestreefd worden.
6. Als één van de gezinsleden rookt wordt geacht dit tijdens de zorgverlening buiten te doen. De medewerker wordt in staat gesteld om in een rookvrije ruimte te werken.
7. De medewerker heeft voor de werkzaamheden veilige materialen nodig, als deze materialen niet voorhanden zijn, kan de medewerker de werkzaamheden niet uitvoeren. De medewerker stelt het kind en/of ouder(s)/(wettelijk) vertegenwoordiger(s) op de hoogte van de benodigde materialen.
8. De medewerker mag geen gevaarlijke stoffen (bijvoorbeeld chloor, zoutzuur en ammoniak) gebruiken bij het uitvoeren van de zorg.
9. Het beleid van Bijzonder Zorgenkind is erop gericht een veilige werkomgeving voor medewerker te garanderen. Het gezin is gehouden de medewerker volgens algemene aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, intimidatie of geweld achterwegen te laten. Indien niet wordt voldaan aan de algemene aanvaardbare omgangsvormen (uit de wet of overige regelgeving), zal gezamenlijk naar een oplossing worden gekeken, onverminderd het recht van Bijzonder Zorgenkind haar verplichting uit de zorgovereenkomst op te schorten of te beëindigen.
10. Het vervoer van het kind door de medewerker in een auto van de medewerker of in de auto van het gezin, maakt standaard geen deel uit van de zorgovereenkomst. Het is echter wel toegestaan als er sprake is van een noodsituatie en geen andere oplossing mogelijk is.

## Artikel 17. Verhinderung

1. In het geval dat het kind incidenteel verhinderd is zorg te ontvangen, moet dit uiterlijk 24 uur van tevoren telefonisch doorgegeven worden aan Bijzonder Zorgenkind, waarbij aangegeven wordt het kantoor telefonisch bereikbaar is van 8:30 uur tot 16:30 uur. Als het zorgmoment niet tijdig is afgemeld, wordt het NZa-tarief in rekening gebracht. Overmacht, zoals acute opname in het ziekenhuis is een uitzondering op deze regel. Hierbij blijft afmelden noodzakelijk en kan dit buiten kantoortijd via de telefonische achterwacht. Het zorgmoment zal dan niet in rekening worden gebracht.