



# ALGEMENE VOORWAARDEN

VERSIE 2022

**Dagelijksleven**  
Gewoon, als thuis

## INLEIDING

Deze Algemene Voorwaarden van Dagelijks Leven Zorg B.V. (hierna: 'Algemene Voorwaarden') komen nagenoeg woordelijk overeen met de algemene voorwaarden 2022 (Algemene module) van ActiZ en Zorgthuisnl<sup>1</sup>, die tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond, LOC Waardevolle zorg en Patiëntenfederatie Nederland. Wel hebben wij – vooral in hoofdstuk 3 – artikelen toegevoegd over het wonen op de locatie en de huur en het gebruik van de studio. U vindt de meest actuele versie van deze Algemene Voorwaarden op onze website: [www.dagelijks-leven.nl](http://www.dagelijks-leven.nl).

## 1. DE AFSPRAKEN – ALGEMEEN

### 1.1. [Vanaf] wanneer zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de zorg- en huurovereenkomst tussen u en ons vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

Hoewel de hierna te beschrijven situaties zich bij onze zorg- en dienstverlening niet zullen voordoen, vermelden wij (in navolging van de Algemene module van de algemene voorwaarden van ActiZ en Zorgthuisnl) volledigheidshalve toch, dat deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zijn:

- a. bij onvrijwillige opname en verblijf van een bewoner. Onder een onvrijwillige opname en verblijf verstaan wij een opname en verblijf op basis van een inbewaringstelling of een rechterlijke machtiging zoals bedoeld in de Wet zorg en dwang;
- b. op de overeenkomst met een bewoner die maatschappelijke ondersteuning van ons ontvangt;
- c. op de overeenkomst met een bewoner die met een persoonsgebonden budget zorg of maatschappelijke ondersteuning bij ons inkoop.

De wettelijke regelingen gaan altijd voor op deze Algemene Voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden zijn geen complete weergave van de wettelijke regelingen.

### 1.2. Over wie gaan deze Algemene Voorwaarden?

In deze Algemene Voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij' of 'ons'.

- met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen (dus onze bewoner) en diens vertegenwoordiger. Dit is de persoon die namens onze bewoner beslissingen kan nemen als onze bewoner dat zelf niet meer kan;
- met 'wij' of 'ons' wordt Dagelijks Leven Zorg B.V. bedoeld, de zorgaanbieder die deze Algemene Voorwaarden gebruikt.

### 1.3. Wie kunnen deze Algemene Voorwaarden wijzigen?

Deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd:

- bij gewijzigde wet- en regelgeving door ActiZ en Zorgthuisnl gezamenlijk, als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Een wijziging van deze Algemene Voorwaarden die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, of uit het contract tussen ons en financier, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving, of uit het contract tussen ons en financier, in werking treedt. Van zo een wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren; of

- in alle overige gevallen door ons, na instemming van de Verwantenraad. Wij informeren u tijdig over zo een wijziging van deze Algemene Voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

## 2. ZORGVERLENING, ZORGPLAN EN ZORGDOSIER

### ZORGVERLENING ALGEMEEN

#### 2.1. Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de zorgverlening?

Wij informeren u over de voorgestelde zorgverlening. Daarnaast zullen wij, zo nodig en tijdig, hierover met u overleggen zodat wij samen beslissen over passende zorgverlening en u toestemming kan verlenen. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij:

- met u samenwerken om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- ons onthouden van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, u onmiddellijk informeren over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen;
- indien en zodra u onder het toepassingsbereik van de Wet zorg en dwang valt, wij die wet toepassen.

#### 2.2. Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren, zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

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

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

### ZORGPLAN

#### 2.3. Wat is een (digitaal) zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het (digitaal) zorgplan is een (digitaal) document, dat binnen zes weken na de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld en voor u (digitaal) beschikbaar en raadpleegbaar is. In het (digitaal) zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het (digitaal) zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

De zorgverlening die wij u geven, is beperkt tot de indicatie die u heeft. Als u aanvullende zorg wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Mogelijk kunnen wij dat bieden tegen extra betaling.

#### **2.4. Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) zorgplan?**

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het (digitaal) zorgplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of de actualisering van het (digitaal) zorgplan zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als overeenstemming over het (digitaal) zorgplan niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening, dan wordt dat in het (digitaal) zorgplan vermeld. (Het betreffende deel van) onze zorgverlening wordt niet uitgevoerd, tenzij die uitvoering noodzakelijk is om (ernstig) nadeel voor u te voorkomen.

#### **2.5. Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?**

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het (digitaal) zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke verwanten of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het (digitaal) zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. U heeft in elk geval recht op twee zorgplanbesprekingen per jaar. Na een evaluatie en actualisatie van het (digitaal) zorgplan leggen wij binnen zes weken de uitkomst van de bespreking vast in het (digitaal) zorgplan en zorgen wij ervoor dat u hierin (digitaal) inzage krijgt.

#### *Cliëntondersteuner*

U kunt bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor kan dit voor u regelen. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid. Daarnaast kunnen – op uw verzoek – eventueel ook verwanten/mantelzorgers worden betrokken bij de zorgplanbespreking.

#### **2.6. Wat als wij de afspraken in het (digitaal) zorgplan niet kunnen nakomen?**

Als uw zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij hierover met u in gesprek.

### **ZORGDOSSEER**

#### **2.7. Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?**

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving, ook die met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens (AVG). Dit betekent het volgende:

- *Bijhouden en inhoud zorgdossier*  
Wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het

zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, uw medische gegevens en de voortgang van de zorgverlening. Het (digitaal) zorgplan maakt ook deel uit van het zorgdossier.

- *Bewaartermijn zorgdossier*

Voor gegevens uit het zorgdossier geldt – ook nadat de zorg- en huurovereenkomst is geëindigd – een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.

- *Corrigeren of vernietigen onderdelen zorgdossier*

Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden. Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij u schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die u gebruikt heeft bij uw vernietigingsverzoek. Laatstgenoemde termijn kunnen wij, zo nodig, met twee maanden verlengen. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in hoofdstuk 6 van deze Algemene Voorwaarden.

#### **2.8. Wanneer gebruiken wij het zorgdossier zonder uw toestemming?**

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening (en de uitvoering van de zorg- en huurovereenkomst) zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële administratie, afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemeld incident. Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dit incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

#### **2.9. Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier?**

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en de apotheek.

---

1. ActiZ (kort: ouderenzorg) en Zorgthuisnl (kort: zorg thuis) zijn brancheverenigingen van Nederlandse zorgorganisaties. Wij zijn aangesloten bij ActiZ.

## 2.10. Aan wie geven wij inzage in het zorgdossier?

- *Aan u*  
U kunt (een deel van) het zorgdossier kosteloos inzien en een papieren kopie krijgen. Wij verstrekken u eenmalig een gratis papieren kopie, voor een tweede (en elke daaropvolgende) papieren kopie vragen wij een redelijke vergoeding op basis van de administratieve kosten. U kunt ook (een deel van) het zorgdossier kosteloos elektronisch inzien en kosteloos een elektronisch afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen. U krijgt geen inzage in of een papieren kopie of elektronisch afschrift van (een deel van) het zorgdossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven uw belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.
- *Aan uw vertegenwoordiger*  
Uw vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.
- *Aan uw zorgverleners, mits*  
Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling en hun vervangers, kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het zorgdossier door anderen hebben wij uw toestemming nodig.
- *Aan door de wet aangewezen instanties of functionarissen*  
Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de politie), kunnen wij dit zonder uw toestemming doen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

## 2.11. Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift (van een deel) van het zorgdossier?

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel geen inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Dit is alleen anders:

- wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat zwaarwegend belang.

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier als:

- daarbij de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd, dat:
  - u dat niet wenst; én
  - u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, twaalf jaar of ouder was; én
  - u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

## 3. WONEN OP DE LOCATIE; HUUR EN GEBRUIK VAN DE STUDIO

### 3.1. Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om het wonen op de locatie en de studio die u van ons huurt?

Wij zorgen ervoor dat:

- de studio en de gemeenschappelijke ruimten goed worden onderhouden en dat er zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- er een calamiteitenplan aanwezig is en u en onze medewerkers weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

### 3.2. Welke verplichtingen heeft u als het gaat om het wonen op de locatie en de studio die u van ons huurt?

- u houdt zich aan de huisregels;
- u draagt eraan bij dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels;
- u werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid;
- u geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de studio;
- u vergoedt ons de schade aan de studio en eventuele (gemeenschappelijke) ruimten of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt;
- u gebruikt de studio alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de studio niet in gebruik aan een ander;
- u brengt aan de studio geen (ingrijpende) veranderingen aan.

### 3.3. Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de studio?

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de studio. Als wij dat niet doen, kunt u ons daarop wijzen met een brief of een e-mail. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

### 3.4. Hoeveel privacy heeft u op de studio?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de studio niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

### 3.5. Welke regels gelden bij verhuizing uit de studio?

Als u door renovatie, vervangende nieuwbouw en/of permanente sluiting van de locatie waar u de studio huurt, gedwongen bent te verhuizen (binnen of buiten onze organisatie), gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is en welke procedure hiervoor geldt. Ook informeren wij u over de – dan met onze Verwantenraad af te spreken – vergoeding die u krijgt voor de kosten van de verhuizing en de inrichting (stoffering).

Als u er zelf voor kiest om intern te verhuizen (waaronder wij verstaan: zowel binnen locatie waar u de studio huurt als naar een andere locatie van onze organisatie), werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van deze interne verhuizing en eventuele herinrichtingskosten betaalt u dan zelf.

### 3.6. Welke afspraken gelden bij uw vertrek uit de studio?

Als u definitief uit de studio vertrekt, laat u de studio en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdert uw eigendommen uit de studio binnen zeven dagen na vertrek.

Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdert, kunnen wij deze voor uw risico en tegen vergoeding van alle kosten drie maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na drie maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.

### 3.7. Welke afspraken gelden bij uw overlijden?

#### *Noodzakelijke laatste zorg*

Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden. Onder noodzakelijke laatste zorg valt het schouwen, het klaarmaken voor vervoer naar een rouwcentrum en het tijdelijk koelen van het lichaam na het overlijden. De kosten van noodzakelijke laatste zorg komen voor onze rekening. Als uw nabestaanden de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden zelf willen (laten) verzorgen, moeten zij binnen drie uur na melding van uw overlijden – voor eigen rekening – zelf iets anders regelen.

#### *Wenselijke laatste zorg*

Als de mogelijkheid er is, en wij de capaciteit hebben, spreken wij met uw nabestaanden over de wenselijke laatste zorg, zoals het afleggen en opbaren in uw eigen studio. De kosten van deze wenselijke laatste zorg, betalen uw nabestaanden. Als het opbaren binnen zeven dagen na uw overlijden valt, zijn er geen kosten verbonden aan het beschikbaar houden van de studio. Wel kunnen wij uw nabestaanden kosten in rekening brengen voor andere zaken, zoals het beschikbaar stellen van koelapparatuur.

#### *Leegruimen van de studio*

Uw nabestaanden krijgen na uw overlijden zeven dagen om de studio leeg te maken (voor de goede orde: indien van toepassing, is dit inclusief de hiervoor beschreven de tijd van het opbaren in de studio). Hebben uw nabestaanden hiervoor meer dan zeven dagen nodig en laat de situatie dat toe (denk aan de wachtlijst van de locatie), dan kunnen uw nabestaanden in overleg met ons extra dagen afspreken. Die extra dagen worden dan bij uw nabestaanden in rekening gebracht.

Als er geen andere afspraken zijn gemaakt en hebben uw nabestaanden de studio niet binnen zeven dagen na uw overlijden leeggemaakt, dan kunnen wij tegen vergoeding van alle kosten de studio ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen voor risico van uw erfgenamen drie maanden opslaan. Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen.

Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB), dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

### 3.8. Brengen wij herstelkosten in rekening bij uw vertrek of overlijden?

Zodra de studio door u (w nabestaanden) leeg is opgeleverd, brengen wij de studio terug in de staat waarin die zich bevond bij het aangaan van de zorg- en huurovereenkomst. Hoe en voor wiens rekening dit herstel plaatsvindt, beschrijven wij in de zorg- en huurovereenkomst.

## 4. BETALINGSVOORWAARDEN

### 4.1. Moet u betalen voor zorgverlening, huur en woon- en verblijfservices?

#### *Zorgverlening*

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet (rechtstreeks) door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald. Daarnaast bent u verplicht een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de aan u verleende zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt (en daarom door u zelf moet worden betaald).

#### *Huur en woon- en verblijfservices*

U moet ons een huurprijs betalen voor de huur/het gebruik van de studio (en de gemeenschappelijke ruimten) en u moet ons de woon- en verblijfservices vergoeden, die wij u leveren en die gerelateerd zijn aan de huur/het gebruik van de studio (en het gebruik van gemeenschappelijke ruimten).

### 4.2. Hoeveel moet u betalen voor zorgverlening, huur en woon- en verblijfservices?

#### *Zorgverlening*

Als u zelf moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK ([www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)). Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

#### *Huur en woon- en verblijfservices*

De huurprijs en de vergoeding voor woon- en verblijfservices vermelden wij in de zorg- en huurovereenkomst. U bent beide bedragen bij vooruitbetaling verschuldigd.

### 4.3. Wanneer moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen, voor de huurprijs en voor de vergoeding voor woon- en verblijfservices, eens in de vier weken een (zoveel mogelijk gecombineerde en altijd) duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen moet betalen. Wij spreken met u af, en leggen dat in de zorg- en huurovereenkomst vast, dat u onze facturen via automatische incasso betaalt.

### 4.4. Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de betalingstermijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtigde incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

### 4.5. Kunnen wij de prijzen van zorgverlening, huur en woon- en verblijfservices aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening, de huur en de woon- en verblijfservices aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen (“indexeren”) en wettelijke tarieven (zoals bijvoorbeeld vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit). Hoe deze prijsaanpassing precies in haar werk gaat, beschrijven wij in de zorg- en huurovereenkomst.

## 5. INFORMATIEVERSTREKKING EN OVERIGE AFSPRAKEN

### 5.1. Welke informatie krijgt u?

Naast wat wij tijdens de zorgplanbespreking met u bespreken (zie artikel 2.4), spannen wij ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorg- en huurovereenkomst. Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke eventuele aanvullende zorg en diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij u daarbij kunnen helpen;
- (indien van toepassing:) uw rechten op grond van de Wet zorg en dwang, zoals de mogelijkheid om een Wzd-klacht in te dienen bij de daartoe ingestelde klachtencommissie en een beroep te doen op een cliëntenvertrouwenspersoon (zie verder ons klachtenreglement);
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring, waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- ons klachtenreglement;
- ons privacyreglement;
- onze Verwantenraad;
- onze huisregels.

### 5.2. Hoe geven wij u informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en in een voor u geschikte vorm. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

### 5.3. Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- legitimeert u zich met een wettelijk erkend en geldig identiteitsbewijs;
- geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen. Ook geeft u ons informatie over (de inhoud van) een eventuele wilsverklaring (zoals een levenstestament);
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening, waaronder begrepen informatie dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder en wie die zorgverlener is (inclusief diens contactgegevens).

### 5.4. Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

(Bijvoorbeeld) voor onze brochures, website en nieuwsbrieven worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van beeldmateriaal waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

### 5.5. Hoe gaan wij om met deelname aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken.

### 5.6. Verwerken, gebruiken of verstrekken wij gegevens voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden?

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost, kan gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden – ook zonder uw toestemming – worden uitgevoerd, als:

- het onderzoek een algemeen belang dient, én
- bij de uitvoering is voorzien in zodanig waarborgen, dat uw persoonlijke levenssfeer niet onevenredig wordt geschaad. Overigens kunnen wij altijd – ook zonder uw toestemming – volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens verwerken, gebruiken of verstrekken.

### 5.7. Welke verplichtingen heeft u nog meer?

Gedurende de looptijd van de zorg- en huurovereenkomst:

- bent u in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geeft u ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de zorg- en huurovereenkomst;
- stelt u ons in staat en biedt u ons alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het (digitaal) zorgplan en conform wet- en regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- meldt u ons zo snel mogelijk als u schade constateert, die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- onthoudt u zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere bewoners, bezoekers, onze medewerkers en vrijwilligers;
- mag u zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere bewoners, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken;
- meldt u ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

### 5.8. Hoe gaan wij om met privacy?

In ons privacyreglement beschrijven wij onder meer hoe wij omgaan met privacy en vertrouwelijke gegevens. U vindt de meest actuele versie van ons privacyreglement op onze website ([www.dagelijksleven.nl](http://www.dagelijksleven.nl)).

## 6. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Als u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.

### KLACHTEN

#### 6.1. Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenreglement, dat u kunt raadplegen in een folder of op onze website ([www.dagelijksleven.nl](http://www.dagelijksleven.nl)). Daarin staat onder meer beschreven waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt, kunt u ons klachtenreglement ook op papier krijgen.

Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

#### 6.2. Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven in artikel 6.2 en op de website van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

## GESCHILLEN

### 6.3. Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kunt u voorleggen aan:

De Geschillencommissie

(t.a.v. de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg)

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070 – 310 53 80

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

Een geschil wordt in principe afgedaan voor de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingsgevallen kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

### 6.4. Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen twaalf maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende, het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

### 6.5. Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend.<sup>2</sup> Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (zes weken, eventueel te verlengen tot tien weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

### 6.6. Moet u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie?

U kunt ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter.

Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde zorgverlener, kunt u ook naar de tuchtrechter gaan.

### 6.7. Kunnen wij een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

### 6.8. Kunnen geschillen over alle onderwerpen aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kunt u wel naar de rechter.

## 7. EINDE VAN DE ZORG- EN HUUROVEREENKOMST

### 7.1. Wanneer eindigt de zorg- en huurovereenkomst?

De zorg- en huurovereenkomst eindigt:

- als de periode waarvoor de zorg- en huurovereenkomst is gesloten, is verstreken;
- als u en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de zorg- en huurovereenkomst door ons, in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.2.;
- na een eenzijdige opzegging van de zorg- en huurovereenkomst door u, met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.4.;
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan u en u ook niet bereid bent, of in gebreke blijft, om zelf voor de zorgverlening te betalen;
- in geval van ontbinding door de rechter;
- bij uw overlijden.

### 7.2. Wanneer en hoe kunnen wij de zorg- en huurovereenkomst opzeggen?

De zorg- en huurovereenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in uw zorgvraag, dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/indicatiestelling;
- u en/of uw verwanten de verplichtingen uit de zorg- en huurovereenkomst niet nakomt (nakomen) en u en/of uw verwanten zich zodanig gedraagt (gedragen), dat voortzetting van de zorg- en huurovereenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige/zwaarwegende redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

### 7.3. Wat gebeurt er als wij de zorg- en huurovereenkomst opzeggen?

Als wij de zorg- en huurovereenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld in artikel 7.2:

- zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief;
- zullen wij u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
- krijgt u desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier (zie ook artikel 2.10);
- zullen wij alleen met uw uitdrukkelijke toestemming informatie over u geven aan een zorgaanbieder die de zorg(verlening) overneemt;
- zullen wij – als daartoe naar ons oordeel aanleiding bestaat en/of als wij daartoe verplicht zijn – de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd en/of het zorgkantoor informeren over het einde van de zorg- en huurovereenkomst en de reden(en) daarvan.

### 7.4. Wanneer en hoe kunt u de zorg- en huurovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en huurovereenkomst op ieder moment opzeggen met een e-mail of brief.

U kunt uw opzegging mailen aan:

[zorg@dagelijks-leven.nl](mailto:zorg@dagelijks-leven.nl)

of per post versturen aan:

Dagelijks Leven Zorg B.V.

T.a.v. de zorgadministratie

Kanaal Zuid 145

7327 AA Apeldoorn

### 7.5. Kunt u de zorg- en huurovereenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, mag u (alleen) dát deel van de zorg- en huurovereenkomst – dat de aanvullende zorgverlening regelt en waarvan de prijzen verhoogd zijn – opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden. In dit geval kunt u uw opzegging mailen of per post versturen aan een van de in artikel 7.4 genoemde adressen.

---

2. Deze regel lijdt uitzondering als het in redelijkheid niet van u kan worden verlangd, dat u onder de gegeven omstandigheden uw klacht eerst bij ons indient (zie voor details: het reglement van de Geschillencommissie).

# WAAROM WONEN BIJ DAGELIJKS LEVEN?

**75+  
HUIZEN**



Altijd een  
locatie bij u in de buurt

**DOOR  
HEEL  
NEDERLAND**

**24 / 7**

Een vast zorgteam staat dag en nacht klaar om onze bewoners met dementie te ondersteunen



**PROFESSIONELE DEMENTIEZORG**

**DAGELIJKS  
AFWISSELENDE**

Samen of individueel,  
passend bij onze  
bewoners

**ACTIVITEITEN**

**GROTE TUIN**

Samen wandelen,  
tuinieren of  
genieten van de  
zon? Elke locatie  
heeft een mooie,  
grote tuin



**MET WANDELPAD**

**2**

**KEER PER JAAR**

Wij vervullen  
de grootste  
wensen van onze  
bewoners



**HARTENWENSEN**

**2**  
**KEER OP RIJ**

Wij staan al  
twee jaar op rij  
in de top 10 beste  
zorgorganisaties  
van Nederland



**ZORGKAART NEDERLAND**

**EIGEN  
KOK**

**ELKE DAG  
EEN VERSE  
MAALTIJD**

Wie de kok wil  
helpen in de  
keuken is van  
harte welkom



**MAXIMAAL**

**22**

Kleinschalige zorglocaties

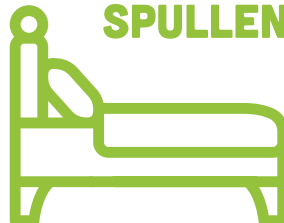
**BEWONERS  
PER HUIS**



**EIGEN  
STUDIO**

Elke studio heeft  
een keukenblok en  
ruime badkamer

**VERTROUWDE  
SPULLEN**



**ALTIJD WELKOM**

Even gezellig samen een  
kopje koffie of thee drinken?  
Voor familie, vrienden en  
andere naasten staat de  
deur altijd open



**GEWOON,  
ALS THUIS**

**EIGEN**

**REGIE**

**ALLES MAG,  
NIETS MOET**

Bewoners bepalen het  
ritme van de dag



**€**

**BETAALBAAR  
WONEN**

Voor iedereen, ook met  
alleen **AOW** als inkomen