

ALGEMENE VOORWAARDEN

DATUM

ALGEMENE VOORWAARDEN

OPGESTELD DOOR

28 oktober 2017

Individuele begeleiding

Younger at heart

INHOUD

1. Algemeen
2. Informatie
3. de overeenkomst
4. Zorgleefplan
5. Privacy
6. Kwaliteit en veiligheid
7. Begeleiding op afstand
8. Verplichtingen van de cliënt
9. Betaling
10. Vervolgindicatie
11. Beëindiging van de overeenkomst
12. Klachten en geschillen

ALGEMEEN

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

CLIËNT: de natuurlijke persoon die begeleiding afneemt bij Younger at heart.

VERTEGENWOORDIGER: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

YOUNGER AT HEART: rechtspersoon (Younger at heart V.O.F) die begeleiding verleent, gefinancierd op grond van Zorg in Natura (ZIN), Jeugdwet of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde begeleiding en/of aanvullende diensten (PGB)

INDICATIEBESLUIT/TOEKENNINGSBERICHT: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor begeleiding.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Younger at heart gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot begeleiding.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Younger at heart publiceert de algemene voorwaarden op de website en maakt deze bekend aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht Younger at heart de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 - AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Younger at heart kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE

1. Steeds als Younger at heart de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Younger at heart de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient de Younger at heart de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Younger at heart zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 6 - BEVOEGDHEDEN VAN DE VERTEGENWOORDIGER

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. INFORMATIE

ARTIKEL 7 - KEUZE-INFORMATIE

1. Younger at heart zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. Younger at heart zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website www.youngeratheart.nl, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 8 - DE INTAKE

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de Younger at heart de cliënt informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a. de vormen van zorg die Younger at heart kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere begeleiding noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de begeleiding niet langer nodig is;
 - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door Younger at heart te laten doen en de gevolgen daarvan;
 - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
 - d. de procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;
 - e. de begeleiding en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die begeleiding en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - f. de mate waarin de Younger at heart gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
 - g. de 24/7 bereikbaarheid van de Younger at heart in geval van een noodsituatie;

- h. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de Younger at heart in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - i. de klachtenregeling;
 - j. deze algemene voorwaarden;
 - k. indien van toepassing de instructies voor eventuele begeleiding op afstand;
 - l. het privacybeleid;
2. Tijdens het intakegesprek gaat Younger at heart na of de cliënt de informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan Younger at heart zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
4. De cliënt informeert de Younger at heart meteen, indien hij begeleiding van andere hulpverleners ontvangt.

3. OVEREENKOMST

ARTIKEL 9 - TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

1. Younger at heart doet op basis van de intake d.m.v. het zorgleefplan een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren begeleiding en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Younger at heart aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Younger at heart en de cliënt het zorgleefplan. Het zorgleefplan dient tevens als zorgovereenkomst.

4. ZORGLEEFPLAN

ARTIKEL 10 - TOTSTANDKOMING VAN HET ZORGLEEFPLAN

1. Younger at heart stelt in samenspraak met de cliënt een zorgleefplan op. Younger at heart biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgleefplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de begeleiding legt Younger at heart het opgestelde zorgleefplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorgleefplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Younger at heart en de cliënt ondertekenen het zorgleefplan. Het ondertekende zorgleefplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

ARTIKEL 11 - DOEL EN INHOUD VAN HET ZORGLEEFPLAN

1. Het zorgleefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgleefplan beschrijft de situatie van de cliënt ten gevolge van diens problematiek, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van begeleiding.
3. In het zorgleefplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgleefplan uitvoeren, hoeveel uren en op welke momenten of met welke regelmaat;
 - wie binnen Younger at heart de vaste begeleider is voor de cliënt;
 - Schaal ZRM
 - welke familieleden van de cliënt of anderen belangrijk zijn en bij de begeleiding worden betrokken of over begeleiding worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt.

ARTIKEL 12 - NALEVING VAN HET ZORGLEEFPLAN

1. Younger at heart voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan.
2. Als Younger at heart de afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan verlenen, stelt Younger at heart de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken zorg niet conform het zorgleefplan kan ontvangen, stelt de cliënt de Younger at heart daarvan meteen in kennis.
3. Het zorgleefplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorgleefplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgleefplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgleefplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Younger at heart instrueert de vaste begeleider over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn zorgleefplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Younger at heart de afgesproken begeleiding niet verleent, biedt Younger at heart de cliënt - zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen - een redelijke genoegdoening aan.
7. Als de cliënt op een bepaald moment geen begeleiding wenst of kan ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de Younger at heart. Doet hij dit niet, dan kan de Younger at heart kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

5. PRIVACY

ARTIKEL 13 - ALGEMEEN

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

ARTIKEL 14 - BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

1. Younger at heart moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien Younger at heart bij een gesprek een zorgverlener (in opleiding) of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

ARTIKEL 15 - BEWAREN VAN GEGEVENS

1. Als Younger at heart zorg inhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Younger at heart als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Younger at heart de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

ARTIKEL 16 - GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR DE YOUNGER AT HEART AAN DERDEN

1. Younger at heart verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de client degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
 - a degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - b de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden geeft Younger at heart desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. Younger at heart instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

6. KWALITEIT EN VEILIGHEID

ARTIKEL 17 - BEGELEIDING

1. Younger at heart begeleidt met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Younger at heart zorgt ervoor dat alle begeleiders die binnen de organisatie van de Younger at heart of in opdracht van de Younger at heart begeleiding bieden aan de cliënt hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn.
3. Younger at heart zorgt voor continuïteit van de begeleiding.
4. Younger at heart maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

ARTIKEL 18 - AFSTEMMING (ÉÉN CLIËNT - MEER BEGELEIDERS)

A. BINNEN DE ORGANISATIE VAN YOUNGER AT HEART

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer begeleiders die binnen de organisatie van Younger at heart of in opdracht van Younger at heart werken, zorgt Younger at heart dat alle betrokken begeleiders
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
 - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere begeleider voor zover de begeleiding buiten de bevoegdheid of deskundigheid van begeleider valt, of op verzoek van de cliënt;
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
 - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere begeleider, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. Younger at heart zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. BINNEN EN BUITEN DE ORGANISATIE VAN YOUNGER AT HEART

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer begeleiders waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Younger at heart of in opdracht van de Younger at heart werkt, zorgt de Younger at heart ervoor dat:
 - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de begeleiding aan de cliënt tussen de betrokken begeleiders zijn verdeeld;
 - b. afstemming en informatie uitwisseling tussen de betrokken begeleiders met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

ARTIKEL 19 - INCIDENTEN

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de Younger at heart de betreffende cliënt over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de Younger at heart de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Younger at heart wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie.

ARTIKEL 20 - ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN

De Younger at heart zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de begeleiding voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

7. BEGELEIDING OP AFSTAND

ARTIKEL 21 - BEGELEIDING OP AFSTAND

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Younger at heart verleent, faciliteert en ondersteunt de Younger at heart, na toestemming van de cliënt begeleiding op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgleefplan.
2. Younger at heart spreekt met de cliënt af hoe de voor de begeleiding relevante informatie uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan.
3. Younger at heart informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde begeleiding op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Younger at heart zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van begeleiding op afstand.

8. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

ARTIKEL 22 - VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Younger at heart met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, 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 geeft Younger at heart, 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.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Younger at heart en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Younger at heart in staat te stellen de begeleiding te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Younger at heart de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt begeleiding ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Younger at heart daarover.
8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

9. BETALING

ARTIKEL 23 – BETALING

1. De cliënt is Younger at heart de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen begeleiding en diensten voor zover deze niet op grond van de de WMO of de Jeugdwet rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van begeleiding en diensten op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) stuurt Younger at heart een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt of vertegenwoordiger. Younger at heart brengt geen kosten in rekening wanneer de cliënt geen gebruik maakt van de ingeplande begeleidings- en/of contactmomenten, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7 en er geen compensatie in tijd mogelijk is.
3. De Younger at heart 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.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de Younger at heart gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incasso kosten.

ARTIKEL 24 – DECLARATIE

1. Ontvangt de client zorg in natura (ZIN) dan verzorgd Younger at heart de declaratie en financiering rondom uw begeleiding
2. De client ontvangt van het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar een toekenningbericht waarin staat welke begeleiding de cliënt ontvangt inclusief de omvang en de periode waarin hij deze begeleiding ontvangt.
3. Younger at heart declareert maandelijks de toegekende begeleiding via VECOZO bij de betreffende betalende instantie.
4. Younger at heart meldt het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een week via de e-mail wanneer:
 - a. Het intakegesprek met de cliënt heeft plaatsgevonden en noemt de startdatum van de maatwerkvoorziening begeleiding;
 - b. Een cliënt zich binnen 1 maand niet meldt voor het intakegesprek
 - c. Een cliënt langer dan een maand zonder opgave van redenen niet heeft deel genomen aan zijn maatwerkvoorziening begeleiding;
 - d. Een cliënt langer dan twee hele betaalperioden geen begeleiding heeft afgenomen;-De datum en reden dat de maatwerkvoorziening begeleiding van een cliënt, om welke reden dan ook, is/wordt beëindigd

10. VERVOLGINDICATIE

ARTIKEL 25 - PROCEDURE AANVRAGEN VERVOLGINDICATIE

2. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft Younger at heart een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.
3. Tijdens dit gesprek
 - a. legt Younger at heart uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
 - b. legt Younger at heart de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de Younger at heart te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
 - c. geeft de Younger at heart gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten begeleiding kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.

Younger at heart maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.

4. Als de cliënt zelf de vervolgindicatie aanvraagt, herinnert Younger at heart de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is Younger at heart niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt Younger at heart een kopie van de aanvraag.
5. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan Younger at heart achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
6. Als Younger at heart de aanvraag voor vervolgindicatie indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie in. Younger at heart verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
7. Als Younger at heart de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van Younger at heart.

ARTIKEL 26 - TUSSENTIJDSE VERVOLGINDICATIE

1. Als Younger at heart constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde begeleiding, heeft Younger at heart een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgindicatie. Het bepaalde in artikel 25 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
2. Younger at heart stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

ARTIKEL 27 - SPOEDBEGELEIDING

1. Als de behoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere begeleiding nodig is en Younger at heart die begeleiding niet kan leveren, meldt Younger at heart dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Younger at heart verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgindicatie.

11. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

ARTIKEL 28 - BEËINDIGING OVEREENKOMST

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de cliënt;
 - b. bij wederzijds goedvinden;
 - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Younger at heart, met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
 - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - e. ingeval van ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 29 - OPZEGGING ALGEMEEN

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
2. Younger at heart kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

ARTIKEL 30 - OPZEGGING DOOR DE YOUNGER AT HEART

1. Younger at heart kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - a. als Younger at heart de begeleiding passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. Younger at heart neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - 2e. Younger at heart heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
 - 3e. Younger at heart spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
 - b. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
 - c. als de begeleiding niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. Younger at heart neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - 2e. Younger at heart heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
 - 3e. Younger at heart heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de begeleiding.
 - d. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - 1e. Younger at heart heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
 - 2e. Younger at heart heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
 - 3e. Younger at heart heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - 4e. Younger at heart neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

ARTIKEL 31 - INFORMATIE BIJ BEËINDIGING

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door de Younger at heart aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door de Younger at heart informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die de Younger at heart met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

12. KLACHTEN EN GESCHILLEN

ARTIKEL 32 - KLACHTENREGELING

1. De Younger at heart beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.