



Leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg

De Helper

Augustus 2021

De Helper
Kolthofsingel 52
7602 EP
Almelo
Kvk: 59048948

T: 0546-825933
E: contact@dehelper.nl
W: www.dehelper.nl

Versie 1.0 Augustus 2021

Inhoud

| | |
|---|----|
| INLEIDING..... | 3 |
| ARTIKEL 1 - Definities..... | 4 |
| ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid | 6 |
| ARTIKEL 3 - Wijziging..... | 6 |
| ARTIKEL 4 – Naastbetrokkene(n) | 6 |
| ARTIKEL 5 – Duidelijke informatie | 6 |
| ARTIKEL 6 – Zorg specifieke informatie | 6 |
| ARTIKEL 7 – Algemene informatie..... | 7 |
| ARTIKEL 8 – Tot stand komen van de overeenkomst | 7 |
| ARTIKEL 9 – Het opstellen van het zorgplan | 7 |
| ARTIKEL 10 - Dossier | 8 |
| ARTIKEL 11 – Second opinion bij behandeling | 8 |
| ARTIKEL 12 – Privacy tijdens de zorgverlening | 8 |
| ARTIKEL 13 – Kwaliteit van zorg | 8 |
| ARTIKEL 14 – Toegankelijkheid ruimtes | 8 |
| ARTIKEL 15 - Incidenten..... | 8 |
| ARTIKEL 16 – Zorg op afspraak..... | 9 |
| ARTIKEL 17 – Een cliënt – meer zorgverleners | 9 |
| ARTIKEL 18 – Goed cliëntschap | 9 |
| ARTIKEL 19 - Informatieplichten..... | 9 |
| ARTIKEL 20 - Betaling | 10 |
| ARTIKEL 21 – Beëindiging van de overeenkomst | 10 |
| ARTIKEL 22 – Nieuwe beschikking | 10 |
| ARTIKEL 23 – Opzegging van de overeenkomst door de zorginstelling..... | 11 |
| ARTIKEL 24 - Nazorg..... | 11 |
| ARTIKEL 25 - Klachtenregeling | 11 |
| ARTIKEL 26 – Geschillencommissie voor WLZ en ZVW (Reikwijdte Wkkgz) | 11 |

INLEIDING

Deze Leveringsvoorwaarden van de Helper zijn gebaseerd op de Algemene Voorwaarden van GGZ Nederland, die tot stand is gekomen in overleg met de Consumentenbond, Patiëntenfederatie Nederland en Landelijk Platform GGz in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg, en die per 1 januari 2017 in werking is getreden. Voor de algemene leveringsvoorwaarden van de Helper is aangesloten op die bepalingen en artikelen welke betrekking hebben op de ambulante zorg.

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en een zorginstelling kan een overeenkomst ten grondslag liggen gericht op behandeling, al dan niet in combinatie met verblijf. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7 , Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO).

Deze Leveringsvoorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomst en geven aan wat de cliënt en de zorginstelling bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de cliënt met de zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

| | |
|------------------------------|--|
| <i>Zorginstelling:</i> | de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. |
| <i>Cliënt:</i> | een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook patiënt worden verstaande natuurlijke persoon aan wie door de Zorgaanbieder zorg wordt verleend. |
| <i>Overeenkomst:</i> | de behandelings- of begeleidingsovereenkomst al dan niet in combinatie met verblijf. |
| <i>Zorgverlener:</i> | de voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft. |
| <i>Zorg of zorgverlener:</i> | behandeling of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf ¹ |
| <i>Begeleiding:</i> | activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Onder begeleiding valt ook ondersteuning. Hierop is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo 2015) van toepassing. |
| <i>Behandeling:</i> | behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is. |
| <i>Praktijk:</i> | de behandelruimte van de Zorgaanbieder, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt. |
| <i>Beschermd wonen:</i> | wonen in een accommodatie van een zorginstelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie en zo mogelijk toewerkend naar zelfstandig wonen. |
| <i>Naastbetrokkene(n):</i> | familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt. |
| <i>Vertegenwoordiger:</i> | de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt. |
| <i>Zorgplan:</i> | een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen. Onder het zorgplan wordt ook het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan. |
| <i>Dossier:</i> | De zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede |

¹ In deze integrale versie wordt de term zorg of zorgverlening gehanteerd indien de bepaling van toepassing is op zowel behandeling als begeleiding. Indien er slechts van behandeling wordt gesproken is de bepaling niet van toepassing op begeleiding. Hetzelfde geldt omgekeerd.

| | |
|-------------------------------|--|
| <i>Kwaliteitsstandaarden:</i> | hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is. |
| <i>Indicatiebesluit:</i> | een verzekerde die in aanmerking wil komen voor Wlz-zorg moet hiervoor een aanvraag indienen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ bepaalt in een indicatiebesluit of iemand toegang heeft tot de Wlz. |
| <i>Incident:</i> | is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, een medebewoner of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden. |
| <i>Beschikking:</i> | het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo 2015. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W). |

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorginstelling gesloten overeenkomst met betrekking tot
 - a. behandeling zonder verblijf;
 - b. begeleiding zonder verblijf.
2. De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op ambulante zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn niet van toepassing als zorg is opgelegd op grond van een justitiële maatregel of wanneer zorg wordt gestart als naleving van de voorwaarden of opgelegd door een strafrechter of officier van justitie.
4. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Leveringsvoorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

ARTIKEL 3 - Wijziging

De Helper houdt zich het recht voor deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen en aan te passen.

ARTIKEL 4 – Naastbetrokkene(n)

1. De zorginstelling hanteert een omgang met naastbetrokken, gebaseerd op het vigerende modelreglement naastbetrokkenen.
2. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

ARTIKEL 5 – Duidelijke informatie

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

ARTIKEL 6 – Zorg specifieke informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
 - a. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van de zorginstelling;
 - b. de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van de relevante dagbesteding- en zorgopties, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
 - c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
 - d. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
 - e. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
3. Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

ARTIKEL 7 – Algemene informatie

1. De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. De zorgverlener geeft informatie over:
 - a. de zorginstelling en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
 - b. betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
 - c. de relevante cliënten- en familieorganisaties;
 - d. de klachten- en geschillenregeling;
 - e. de gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
 - f. de huisregels;
 - g. omgang van de instelling met naastbetrokkenen;
 - h. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - i. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
 - j. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en euthanasie;
 - k. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.

ARTIKEL 8 – Tot stand komen van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen de cliënt en de zorginstelling komt uitsluitend tot stand indien:
 - a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
 - b. de zorginstelling redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorginstelling aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord, en
 - c. een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, machtiging, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente.

ARTIKEL 9 – Het opstellen van het zorgplan

1. De zorgverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt.
2. De zorgverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.
Voorafgaande instemming
3. De zorgverlener begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) zorgplan.
4. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
5. Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.

Het zorgplan bevat in ieder geval:

- a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtname van de eventuele beschikking van de gemeente;
- b. de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;

- c. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken.
- d. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het zorgplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

ARTIKEL 10 - Dossier

1. Het dossier bevat, naast het zorgplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
 - a. de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM uitslagen, etc.) van de zorgverlening;
 - b. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

ARTIKEL 11 – Second opinion bij behandeling

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

ARTIKEL 12 – Privacy tijdens de zorgverlening

De zorginstelling hanteert een privacyreglement.

ARTIKEL 13 – Kwaliteit van zorg

Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet de zorginstelling motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

ARTIKEL 14 – Toegankelijkheid ruimtes

Alle ruimtes die van belang zijn voor de cliënt moeten voldoende toegankelijk zijn.

ARTIKEL 15 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert de zorginstelling de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorginstelling de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

ARTIKEL 16 – Zorg op afspraak

1. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de zorginstelling ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
2. De zorginstelling houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
3. Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.
4. De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

ARTIKEL 17 – Een cliënt – meer zorgverleners

De zorginstelling handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

ARTIKEL 18 – Goed cliëntschap

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van de zorginstelling met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is de zorginstelling gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van de zorginstelling de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, indien aan de orde zijn vertegenwoordiger.
3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in de zorginstelling.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorginstelling gericht op de (brand)veiligheid.
5. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om de zorginstelling in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

ARTIKEL 19 - Informatieplichten

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

ARTIKEL 20 - Betaling

1. De cliënt is de zorginstelling de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.
2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch noodzakelijke. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorginstelling en cliënt met elkaar in overleg.
3. Cliënt meldt een eventuele wijziging van verzekering onmiddellijk bij de behandelaar en is daarbij verantwoordelijk voor betaling van 100% van het NZA tarief, indien door zijn/haar toedoen of nalatigheid de verzekeraar de nota niet of niet volledig vergoed volgens de aan de start van de behandeling geldende, onderlinge afspraken.
4. Wanneer u akkoord gaat met het ontvangen van zorg en u de betaling via de verzekering wilt laten lopen, gaat u akkoord met de DBC declaratieprocedure, waarbij persoonlijke gegevens met uw verzekering wordt gedeeld. Wanneer u de factuur zelf wilt ontvangen, krijgt u deze in DBC opmaak, waarna u zelf kunt bepalen of u de factuur na betaling alsnog voor vergoeding wilt indienen bij uw ziektekostenverzekering. Bij declaratie van de kosten aan de Gemeente bij minderjarigen gaat u akkoord met de declaratieprocedure zoals ingesteld door uw gemeente waarbij ook persoonlijke gegevens uitgewisseld worden.
5. Voor de vooraf overeengekomen door de zorginstelling in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt de zorginstelling een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.
6. De zorginstelling stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
7. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorginstelling gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

ARTIKEL 21 – Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
 - b. met instemming van beide partijen;
 - c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
 - d. na een eenzijdige opzegging door de zorginstelling met inachtneming van het bepaalde in artikel 30;
 - e. overlijden van de cliënt;
 - f. op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit, beschikking of machtiging;
 - g. wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

ARTIKEL 22 – Nieuwe beschikking

1. Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en de geldigheidstermijn van de beschikking op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is de zorginstelling behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.
2. Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de instelling niet meer in staat is om verantwoorde of goede zorg te leveren binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt de instelling de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

ARTIKEL 23 – Opzegging van de overeenkomst door de zorginstelling

1. De zorginstelling is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a. de financiering, de verwijzing, de machtiging, indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken; de zorginstelling gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de zorginstelling kan worden gevergd;
 - c. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van de zorginstelling kan worden gevergd;
 - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van de zorginstelling kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt de zorginstelling een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht.

ARTIKEL 24 - Nazorg

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen de zorginstelling en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. De zorginstelling stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:
 - a. de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
 - b. betrokken zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorginstelling.

ARTIKEL 25 - Klachtenregeling

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. In het kader van en behoudens de reikwijdte van de Wkkgz wijst de zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

ARTIKEL 26 – Geschillencommissie voor WLZ en ZVW (Reikwijdte Wkkgz)

1. De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
2. De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoons- of zaakschade van ten hoogste € 25.000.