

1 APRIL 2024



# Ranonkel Zorg

## ALGEMENE VOORWAARDEN RANONKEL ZORG

Ranonkel Zorg stelt zich tot doel om goede zorg en voorlichting te geven over de mogelijkheden die er binnen welzijn beschikbaar zijn voor mensen met een Niet Aangeboren handicap.

Onder de naam Ranonkel bij je Thuis bieden wij ambulante zorg aan voor mensen met NAH. We zijn gespecialiseerd in zorgvragers met cognitieve stoornissen.

*Wij streven naar het bereiken van een optimale kwaliteit van leven binnen de mogelijkheden en beperkingen.*

JOLANDA DE VRIES, BESTUURDER RANONKEL ZORG.

01-04-2024 te Dordrecht



## INHOUDSOPGAVE:

Inhoudsopgave:.....	1
Algemeen:.....	2
Artikel 1 – Definities:.....	2
Artikel 2 – Toepasselijkheid:.....	2
Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden:.....	2
Artikel 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden: .....	2
Artikel 5 - Duidelijke informatie:.....	3
Artikel 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger: .....	3
Voortraject:.....	3
Artikel 7 - Keuze-informatie: .....	3
Artikel 8 - De intake: .....	3
Totstandkoming overeenkomst:.....	4
Artikel 9 - Totstandkoming overeenkomst:.....	4
Zorgplan:.....	4
Artikel 10 - Totstandkoming van het zorgplan:.....	4
Artikel 11 - Doel en inhoud van het zorgplan: .....	4
Artikel 12 - Naleving van het zorgplan:.....	4
Verplichtingen van de zorgvrager: .....	5
Artikel 13 - Verplichtingen van de zorgvrager: .....	5
PRIVACY: .....	5
Artikel 14 – Algemeen: .....	5
Artikel 15 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer:.....	5
Artikel 16 - Bewaren van gegevens:.....	5
Artikel 17 - Gegevensverstrekking en inzage aan derden: .....	5
Artikel 18 - wetenschappelijk onderzoek en onderwijs:.....	6
Kwaliteit en veiligheid: .....	6
Artikel 19 – Zorg: .....	6
Artikel 20 – Calamiteiten en Incidenten:.....	6
Artikel 21 – Betaling: .....	7
VERVOLG beschikking: .....	7
Artikel 22 - Procedure aanvragen vervolgindicatie:.....	7
Artikel 23 - Tussentijdse vervolgindicatie: .....	7
Beëindiging overeenkomst: .....	7
Artikel 24 - Beëindiging overeenkomst:.....	7
Artikel 25 - Opzegging algemeen: .....	7
Artikel 26 - Opzegging door de zorgaanbieder: .....	7
Klachten en geschillen:.....	8
Artikel 27 – Klachtenregeling:.....	8
( Quasir - Expertisecentrum Klachten en Calamiteiten Zorg ) .....	8
Artikel 28 - Toepasselijk recht. ....	8

## ALGEMEEN:

### Artikel 1 – Definities:

**Zorgvrager:** de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

**Vertegenwoordiger:** de wettelijke vertegenwoordiger van de zorgvrager (mentor, curator) of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de zorgvrager persoonlijk en schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden, dan wel wanneer de zorgvrager niet in staat is voldoende voor zichzelf te zorgen de vertegenwoordiger in lijn met de WGBO (wet geneeskundige behandelovereenkomst).

**Zorgaanbieder:** rechtspersoon die zorg verleent.

**Zorgverlener** hij of zij die namens en in opdracht van zorgaanbieder activiteiten uitvoert in het kader van de noodzakelijke zorg voor de zorgvragers.

**Indicatiebesluit:** het besluit van een indicatieorgaan of een gemeentelijke beschikking 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 of WLZ.

**Ranonkel Zorg** De zorgaanbieder die aan zorgvragers begeleiding aanbiedt.

**Ranonkel bij je Thuis** is het onderdeel van Ranonkel Zorg dat ambulante begeleiding aanbiedt.

**Incident:** een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de begeleider of de zorgvrager heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

**WLZ** Wet langdurige zorg die uitgevoerd wordt door het zorgkantoor namens de landelijke overheid.

**WMO** Wet Maatschappelijke Ondersteuning die uitgevoerd wordt door de gemeenten in de regio Drechtsteden specifiek door de Sociale Dienst Drechtsteden.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid:

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de zorgvrager en de zorgaanbieder gesloten SVB zorgovereenkomst (hierna te noemen de overeenkomst).
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden:

1. Deze algemene voorwaarden worden gepubliceerd op de website van Ranonkel Zorg en Ranonkel bij je Thuis.
2. De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de zorgvrager voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
3. Op verzoek van de zorgvrager licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

### Artikel 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden:

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met de zorgvrager en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen van het zorgplan dienen te worden vermeld in het digitale zorgdossier.



#### Artikel 5 - Duidelijke informatie:

1. De zorgaanbieder is verplicht om te controleren dat de zorgvrager, of diens vertegenwoordiger, de geboden informatie begrijpt.
2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft, controleert hij zich ervan of de zorgvrager deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de zorgvrager dit vereist, dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de zorgvrager.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de zorgvrager 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 zorgvrager uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de zorgvrager wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de zorgvrager. Deze machtiging zal ten alle tijden in aanwezigheid van de bestuurder, dan wel diens vertegenwoordiger getekend moeten worden en als zodanig opgenomen worden in het Cliënten Volgsysteem. De zorgvrager kan te allen tijde zich laten vertegenwoordigen of een derde meenemen naar gesprekken.

### VOORTRAJECT:

#### Artikel 7 - Keuze-informatie:

- 1) De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de potentiële zorgvrager mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
- 2) De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

#### Artikel 8 - De intake:

- 1) Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de zorgvrager schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a) de te bieden zorg met de daarbij behorende financiering.
  - b) de bereikbaarheid van de organisatie.
  - c) waar de zorgvrager aan moet voldoen om de zorgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
  - d) de mogelijkheid om wensen van de zorgvrager te honoreren;
  - e) de klachtenregeling; zie website
  - f) Deze Algemene Voorwaarden.
- 2) Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de zorgvrager de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
- 3) Zorgvrager zal zorgverlener de minimaal noodzakelijke informatie verstrekken zoals gevraagd in het aanmeldformulier:
  - a) Naam, (GBA) adres en woonplaats;
  - b) Burger Service nummer;
  - c) Contact gegevens van behandelaren, huisarts en apotheek;
  - d) Contact gegevens van mentor, bewindvoerder, curator;
  - e) Contact gegevens contactpersonen.
- 4) Zorgvrager zal zorgverlener schriftelijk machtigen informatie op te vragen bij behandelaren om zo te komen tot een effectief zorgplan. Zonder schriftelijke machtiging

kan er geen informatie opgevraagd of gedeeld worden. Dit met uitzondering van de wettelijke verantwoordingsplicht in geval van vergoeding vanuit de WMO of WLZ.

- 5) De zorgvrager geeft de zorgaanbieder, 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.
- 6) Als de zorgvrager 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 en geeft hij zorgaanbieder toestemming navraag te doen naar de haalbaarheid van de indicatie.
- 7) De zorgvrager informeert de zorgaanbieder meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.
- 8) De zorgvrager is gerechtigd zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

## TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST:

### Artikel 9 - Totstandkoming overeenkomst:

- 1) De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de zorgvrager waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven in de zorgovereenkomst.
- 2) De overeenkomst komt tot stand wanneer de zorgvrager het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de zorgvrager de (SVB) overeenkomst.

## ZORGPLAN:

### Artikel 10 - Totstandkoming van het zorgplan:

- 1) De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de zorgvrager een zorgplan op basis van de doelen gesteld in het Keukentafelgesprek (WMO) of PGB gesprek (WLZ).
- 2) Zorgvrager kan en mag zich laten ondersteunen bij het opstellen van dit zorgplan.
- 3) Het zorgplan wordt gemaakt conform de richtlijnen van de gemeente (WMO) of het zorgkantoor (WLZ).

### Artikel 11 - Doel en inhoud van het zorgplan:

- 1) Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de zorgvrager te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.

### Artikel 12 - Naleving van het zorgplan:

- 1) De zorgaanbieder en zorgvrager zijn beiden verantwoordelijk voor de uitvoering en naleving van het zorgplan.
- 2) Als de zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de zorgvrager daarvan meteen in kennis. Als de zorgvrager afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de zorgvrager de zorgaanbieder daarvan meteen in kennis.
- 3) Op het zorgplan zal Ranonkel in overleg met de zorgvrager iedere 4 maanden een evaluatie schrijven op basis van de ontwikkelingen binnen de gestelde doelen. Deze zal in het zorgdossier worden opgeslagen.
- 4) (minimaal drie keer per jaar samen met de zorgvrager geëvalueerd) en waar nodig bijgesteld. Zowel de zorgaanbieder als de zorgvrager kunnen 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 zorgvrager en zorgaanbieder met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig of wenselijk is.

- 5) De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de zorgvrager ten aanzien van zijn zorgplan en stelt de zorgvrager hiervan op de hoogte.
- 6) Onderdeel van het zorgplan is ook een risico inventarisatie. Deze wordt binnen een maand na aanvang van de zorg, geleverd op basis van een WMO of WLZ indicatie, gemaakt en jaarlijks herzien.

## VERPLICHTINGEN VAN DE ZORGVRAGER:

### Artikel 13 - Verplichtingen van de zorgvrager:

- 1) Elke zorgvrager legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- 2) De zorgvrager verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- 3) De zorgvrager moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.

## PRIVACY:

### Artikel 14 – Algemeen:

Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zorgaanbieder heeft hiervoor een privacyreglement op de website gepubliceerd.

### Artikel 15 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer:

- 1) De zorgaanbieder moet schriftelijke toestemming krijgen van de zorgvrager:
  - a) Als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de zorgvrager als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de zorgvrager.
  - 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 wettelijke of gevolmachtigde vertegenwoordiger van de zorgvrager.
- 3) Indien de zorgaanbieder bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de zorgvrager.

### Artikel 16 - Bewaren van gegevens:

- 1) Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens over de zorgvrager vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de zorgvrager.
- 2) Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de zorgvrager een kopie als hij dat wenst. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn (ten minste 15 jaar) en de rechten van zorgvragers ten aanzien van correctie.

### Artikel 17 - Gegevensverstrekking en inzage aan derden:

- 1) De zorgaanbieder kan (inzage in) gegevens over de cliënt verstrekken aan de wettelijke of de door de zorgvrager gemachtigde vertegenwoordiger, welke haar machtiging in bijzijn van de bestuurder of diens vertegenwoordiger getekend is en ingevoerd is in het Cliënt Volgsteem. Deze machtiging bevat de reikwijdte van de te verstrekken informatie.



- 2) De zorgaanbieder kan ook (inzage in) gegevens over de cliënt verstrekken aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en degenen die optreden als vervanger van een hulpverlener van de zorgaanbieder, voor zover dat noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden.
- 3) De zorgaanbieder kan verder (inzage in) gegevens over de cliënt verstrekken in gevallen waarin de wet daarin voorziet of daartoe verplicht, bijvoorbeeld als een controle plaatsvindt door een externe instantie. De zorgaanbieder zal er waar nodig steeds op toezien dat de van toepassing zijnde privacyregels in acht worden genomen.
- 4) Voor het overige verstrekt de zorgaanbieder zonder de schriftelijke toestemming van de zorgvrager geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden.
- 5) Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de zorgvrager daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
- 6) De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de zorgvrager hiervan op de hoogte.

#### Artikel 18 - wetenschappelijk onderzoek en onderwijs:

- 1) Telkens als de zorgaanbieder de zorgvrager wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor schriftelijke toestemming hebben van de zorgvrager.
- 2) De zorgaanbieder informeert de zorgvrager over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

#### KWALITEIT EN VEILIGHEID:

Alle in dit hoofdstuk beschreven artikelen zullen hun weerslag krijgen in het handboek en kwaliteitssysteem van Ranonkel Zorg.

#### Artikel 19 – Zorg:

- 1) De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de zorgvrager:
  - a) Hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn, dan wel bezig zijn de vereiste bevoegdheid te behalen (personeel in opleiding),
  - b) Handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de zorgvrager uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de zorgvrager in het zorgplan.
  - Bij aanvang zorg heeft iedere zorgvrager heeft recht op inzage in een nieuwe VOG van iedere uitvoerende zorgverlener. Als er een VOG beschikbaar is jonger dan 3 maanden wordt met de opdrachtgever overlegd of deze een nieuwe VOG wil of dan wel de laatste VOG als afdoende beschouwd kan worden.
- 2) De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg. Bij ziekte of andere uitval van dhr. Roggekamp als begeleider wordt hij vervangen door mw. de Vries. Mocht dit niet mogelijk zijn dan hebben wij collega's die, in overleg met de zorgvrager, de werkzaamheden kunnen overnemen.
- 3) De zorgaanbieder past geen vrijheid beperkende maatregelen toe.

#### Artikel 20 – Calamiteiten en Incidenten:

De zorgaanbieder volgt hierbij de richtlijnen van de WKKGZ (Wet Kwaliteit en Klachten in de gezondheidszorg) De uitvoering van het onderzoek naar calamiteiten en incidenten is in handen van Quasir ([Quasir - Expertisecentrum Klachten en Calamiteiten Zorg](#)) Tevens dienen calamiteiten gemeld te worden bij de financierende overheid.



#### ARTIKEL 21 – BETALING:

- 1) Zorgaanbieder en zorgvrager leggen in de SVB zorgovereenkomst de verschuldigde bedragen vast conform de normen van de financier (WMO of WLZ)
- 2) Deze kunnen jaarlijkse aangepast worden.
- 3) Zorgvrager is in laatste instantie verantwoordelijk voor de betalingen van de facturen.
- 4) Indien niet 1 werkdag voorafgaande de afspraak afgezegd is, is zorgaanbieder gerechtigd deze in rekening te brengen.

#### VERVOLG BESCHIKKING:

##### Artikel 22 - Procedure aanvragen vervolgingindicatie:

- 1) Zorgvrager of zijn vertegenwoordiger wordt door de financier geïnformeerd over de afloop van de WMO beschikking
- 2) Samen met de zorgvrager schrijft de zorgaanbieder een evaluatie op de in het keukentafel vastgestelde doelen en op basis van de door de sociale dienst vastgestelde levensgebieden.
- 3) Na akkoord en ondertekening van deze evaluatie wordt deze aangeboden aan de financier en de huisarts van zorgvrager.
- 4) Indien gewenst kan de zorgaanbieder onderdeel uitmaken van het gesprek met de financier.

##### Artikel 23 - Tussentijdse vervolgingindicatie:

- 1) Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de zorgvrager met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie.
- 2) De zorgaanbieder stelt de zorgvrager uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

#### BEËINDIGING OVEREENKOMST:

##### Artikel 24 - Beëindiging overeenkomst:

- 1) De overeenkomst eindigt, met inachtneming van het bepaalde in de navolgende artikelen:
  - a) Door overlijden van de zorgvrager;
  - b) Wanneer de indicatie van de zorgvrager eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend;
  - c) Bij wederzijds goedvinden;
  - d) Na eenzijdige schriftelijke opzegging door de zorgvrager of de zorgaanbieder
  - e) Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - f) Ingeval van ontbinding door de rechter.
  - g) Door een faillissement van de zorgaanbieder

##### Artikel 25 - Opzegging algemeen:

- 1) De zorgvrager kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, conform de richtlijnen van de SVB zorgovereenkomst
- 2) De zorgaanbieder kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 33 bepaalde.

##### Artikel 26 - Opzegging door de zorgaanbieder:

- 1) De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen:
  - a) Als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - i) De zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;



- ii) De zorgaanbieder spant zich in om voor de zorgvrager een passend alternatief te vinden.
- b) Als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
  - i) De zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
  - ii) De zorgaanbieder heeft al bij de intake aan de zorgvrager duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
- c) In geval van agressie, verbaal en/ of fysiek, van de zorgvrager jegens de zorgaanbieder, dan wel als de zorgvrager onredelijke en buiten de indicatie vallende eisen stelt. Dit moet altijd besproken, gewaarschuwd en geregistreerd zijn voor beëindiging.

## KLACHTEN EN GESCHILLEN:

### Artikel 27 – Klachtenregeling:

- 1) De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en handelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure af.
- 2) Zorgaanbieder dient deze informatie op haar website, conform de richtlijnen van de WKKGZ te vermelden

( [Quasir - Expertisecentrum Klachten en Calamiteiten Zorg](#) )

### Artikel 28 - Toepasselijk recht.

- 1) Het Nederlandse recht is van toepassing op deze overeenkomst. Geschillen als gevolg van deze algemene voorwaarden, waar beide partijen niet uit kunnen komen, kunnen voorgelegd worden aan de Nederlandse rechter.
- 2) Alvorens naar de rechter te gaan, dient de zorgvrager het geschil voor te leggen aan de zorgaanbieder in een poging tot een minnelijke oplossing te komen.

Aldus vastgesteld op 01-02-2024 door J. de Vries, bestuurder Ranonkel Zorg