

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING

Kompas Begeleiding & Wonen

versie 1.0 – september 2026

Deze algemene voorwaarden horen bij de zorgovereenkomst tussen Kompas Zorgverlening B.V. en de deelnemer. In deze voorwaarden staat wat de deelnemer van Kompas mag verwachten en wat Kompas van de deelnemer verwacht.

Artikel 1 – Begrippen

In deze algemene voorwaarden bedoelen we met:

1.1 Kompas: Kompas Begeleiding & Wonen, de zorgaanbieder die de zorgovereenkomst met de deelnemer sluit.

1.2 Deelnemer: De persoon die een zorgovereenkomst met Kompas heeft gesloten en van Kompas zorg, begeleiding en/of ondersteuning ontvangt. In wet- en regelgeving en bij andere organisaties wordt hiervoor vaak het woord cliënt of zorgvrager gebruikt. Binnen Kompas gebruiken wij het woord deelnemer.

1.3 Vertegenwoordiger: De persoon die de deelnemer volgens de wet mag vertegenwoordigen, bijvoorbeeld een ouder, voogd, mentor of curator.

1.4 Belangenbehartiger: Een persoon die door de deelnemer is aangewezen om hem of haar te ondersteunen of te vertegenwoordigen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

1.5 Zorg: De zorg, begeleiding, ondersteuning en andere dienstverlening die Kompas op grond van de zorgovereenkomst aan de deelnemer biedt.

1.6 Zorgovereenkomst: De overeenkomst tussen Kompas en de deelnemer waarin afspraken over de zorg en begeleiding zijn vastgelegd. Bij een Persoonsgebonden Budget (PGB) kan hiervoor een door de SVB of andere bevoegde instantie voorgeschreven zorgovereenkomst worden gebruikt.

1.7 Zorgplan: Het plan waarin Kompas en de deelnemer de doelen en afspraken over de zorg en begeleiding vastleggen. Het zorgplan maakt onderdeel uit van de afspraken tussen Kompas en de deelnemer.

1.8 Indicatie of beschikking: Een besluit of andere geldige toekenning waarin is vastgelegd op welke zorg, ondersteuning en/of verblijf de deelnemer recht heeft.

1.9 Zorg in Natura (ZIN): Zorg waarvoor Kompas rechtstreeks wordt betaald door bijvoorbeeld een gemeente, regio of zorgkantoor.

1.10 Persoonsgebonden Budget (PGB): Een budget waarmee de deelnemer of diens vertegenwoordiger zelf zorg inkoopt. De betaling van de zorg kan daarbij via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) verlopen.

1.11 Onderaannemer: Een andere zorgverlener, zelfstandige of organisatie die door Kompas wordt ingeschakeld om namens of in opdracht van Kompas een deel van de zorg uit te voeren.

1.12 Verblijf: Het wonen of verblijven in woonruimte die Kompas in het kader van de zorg en begeleiding aan een deelnemer ter beschikking stelt en waarbij het verblijf onderdeel is van de indicatie, beschikking of andere aanspraak op zorg.

1.13 Woonruimte: Een kamer, studio, appartement of andere woonruimte die door Kompas aan een deelnemer ter beschikking wordt gesteld en waarbij het wonen afzonderlijk van de zorg is geregeld. De gebruiksvoorwaarden worden vastgelegd in een afzonderlijke huur- of woonovereenkomst waarop het huurrecht (Boek 7 BW) van toepassing is

1.14 Calamiteit en Overmacht Calamiteit: een incident of gebeurtenis die leidt of kan leiden tot ernstig nadeel voor deelnemers en die op grond van wet- en regelgeving aan de IGJ gemeld moet worden. Overmacht: een omstandigheid buiten de invloedssfeer van Kompas (zoals brand, overstroming, epidemieën/pandemieën, plotselinge sluiting van een locatie op last van overheid of veiligheidsinstanties, uitval nutsvoorzieningen, oproer of terrorisme) waardoor (tijdige) nakoming tijdelijk onmogelijk is.

Artikel 2 – Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere deelnemer die rechtstreeks met Kompas een overeenkomst voor zorg, begeleiding en/of verblijf heeft gesloten.

2.2 Het maakt daarbij niet uit op welke manier de zorg wordt gefinancierd. Deze voorwaarden kunnen onder andere gelden bij:

- zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- zorg op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz);
- zorg op grond van de Jeugdwet (JW), indien van toepassing;
- zorg in Natura (ZIN);
- zorg op basis van een Persoonsgebonden Budget (PGB);
- maatwerkovereenkomsten of andere overeengekomen financieringsvormen.

2.3 Bij zorg op basis van een PGB gelden deze algemene voorwaarden naast de zorgovereenkomst die de deelnemer of budgethouder met Kompas sluit.

Wanneer voor het PGB een modelovereenkomst of verplichte bepaling van de SVB, het zorgkantoor of de gemeente geldt, maakt deze eveneens onderdeel uit van de afspraken.

2.4 Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden in strijd is met dwingende wet- en regelgeving of een voor het PGB verplichte bepaling, gaat die wettelijke of verplichte bepaling voor. Verplichte bepalingen uit modelovereenkomsten van SVB, zorgkantoor, gemeente of andere bevoegde instanties gaan voor waar zij afwijken.

2.5 Deze algemene voorwaarden gelden niet wanneer een andere zorgaanbieder de zorgovereenkomst met de deelnemer heeft gesloten en Kompas uitsluitend in opdracht van die zorgaanbieder de zorg uitvoert.

2.6 Deze algemene voorwaarden gelden daarom niet voor deelnemers die een zorgovereenkomst hebben met Coöperatie Boer en Zorg (CBZ), waarbij Kompas als zorgondernemer of onderaannemer namens CBZ de zorg uitvoert.

2.7 Kompas kan voor de uitvoering van onderdelen van de zorg medewerkers, zelfstandige zorgverleners of andere onderaannemers inschakelen. Kompas blijft daarbij de contracterende zorgaanbieder van de deelnemer.

Artikel 3 – De zorgovereenkomst

3.1 Kompas en de deelnemer leggen hun afspraken over de zorg vast in een zorgovereenkomst.

3.2 In of bij de zorgovereenkomst wordt onder andere vastgelegd:

- welke zorg en begeleiding Kompas biedt;
- wanneer de zorg begint;
- op welke indicatie, beschikking, PGB of andere financiering de zorg is gebaseerd;
- welke aanvullende afspraken van toepassing zijn.

3.3 Het zorgplan hoort bij de zorgovereenkomst.

3.4 Als de zorg in overleg al is begonnen voordat de zorgovereenkomst is ondertekend, kan de ingangsdatum van de zorg eerder liggen dan de datum van ondertekening. Kompas legt de ingangsdatum vast.

3.5 Als naast de zorgovereenkomst aanvullende afspraken nodig zijn, kunnen deze in een aanhangsel of aanvullende overeenkomst worden vastgelegd. Deze afspraken vormen samen met de zorgovereenkomst en deze algemene voorwaarden één geheel.

Artikel 4 – Goede en verantwoorde zorg

4.1 Kompas biedt goede, veilige en verantwoorde zorg die past bij de zorgvraag van de deelnemer en binnen de mogelijkheden van Kompas.

4.2 Kompas werkt volgens de wet- en regelgeving en professionele normen die op de betreffende zorg van toepassing zijn.

4.3 Kompas zorgt ervoor dat medewerkers en andere ingeschakelde zorgverleners voldoende deskundig zijn voor de werkzaamheden die zij uitvoeren.

4.4 Kompas mag voor onderdelen van de zorg gebruikmaken van onderaannemers. Kompas maakt met deze onderaannemers afspraken over onder andere kwaliteit, veiligheid, deskundigheid en privacy.

4.5 Kompas blijft tegenover de deelnemer verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de zorgovereenkomst, voor zover uit de wet niet anders voortvloeit.

Artikel 5 – Het zorgplan

5.1 Kompas maakt samen met de deelnemer een zorgplan.

5.2 In het zorgplan staan onder andere:

- de doelen van de deelnemer;
- welke zorg, begeleiding of ondersteuning wordt geboden;
- hoe aan de doelen wordt gewerkt;
- belangrijke afspraken tussen Kompas en de deelnemer.

5.2a Beslissingen over onderzoek, behandeling, begeleiding en medicatiebeheer worden genomen op basis van geïnformeerde toestemming (informed consent) van de deelnemer of diens vertegenwoordiger, conform de WGBO.

5.3 De deelnemer wordt zoveel mogelijk betrokken bij het maken en aanpassen van het zorgplan.

5.4 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd met een frequentie die minimaal voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving en contractuele afspraken met financiers (en in elk geval bij relevante wijziging van de zorgvraag).

5.5 Als dit nodig is, wordt het zorgplan in overleg aangepast.

5.6 Als Kompas het voor goede zorg nodig vindt om de zorg op een andere plaats of op een andere passende manier uit te voeren, bespreekt Kompas dit vooraf met de deelnemer, tenzij een noodsituatie dit onmogelijk maakt.

5.7 Afspraken over medicatiebeheer, toediening, verantwoordelijkheden en controles worden expliciet in het zorgplan vastgelegd indien relevant.

Artikel 6 – Indicatie, beschikking en financiering

6.1 Wanneer voor de zorg een indicatie, beschikking of andere geldige toekenning nodig is, moet de deelnemer daarover beschikken.

6.2 De deelnemer of diens vertegenwoordiger verstrekt aan Kompas de informatie die nodig is om vast te stellen welke zorg mag worden geleverd en hoe deze wordt gefinancierd.

6.3 Verandert de zorgvraag zodanig dat de bestaande indicatie, beschikking of financiering niet meer voldoende of passend is? Dan bespreken Kompas en de deelnemer wat nodig is.

6.4 Kompas kan de deelnemer of diens vertegenwoordiger vragen om een nieuwe of aangepaste indicatie, beschikking of financiering aan te vragen.

6.5 Wanneer de financiering van de overeengekomen zorg geheel of gedeeltelijk wegvalt, bespreken Kompas en de deelnemer welke gevolgen dit heeft voor de zorgovereenkomst.

Artikel 7 – Informatie

7.1 Kompas geeft de deelnemer begrijpelijke informatie over de zorg en begeleiding.

7.2 De informatie wordt zoveel mogelijk afgestemd op de leeftijd, mogelijkheden en het begripsniveau van de deelnemer.

7.3 De deelnemer kan vragen om belangrijke informatie schriftelijk te ontvangen.

7.4 Kompas informeert de deelnemer waar van toepassing ook over:

- de klachtenregeling;
- medezeggenschap;
- privacy;
- huisregels;
- de meldcode;
- kosten en eventuele eigen bijdragen;
- en andere afspraken die voor de deelnemer belangrijk zijn.

7.5 Wanneer de wet toestaat dat informatie niet rechtstreeks aan de deelnemer wordt gegeven, handelt Kompas volgens de daarvoor geldende wettelijke regels.

Artikel 8 – Wat verwachten we van de deelnemer?

8.1 Om goede zorg te kunnen bieden, verwachten we dat de deelnemer naar vermogen meewerkt aan de afgesproken zorg en begeleiding.

8.2 De deelnemer geeft Kompas tijdig de informatie die nodig is om goede en veilige zorg te kunnen bieden.

8.3 De deelnemer informeert Kompas over belangrijke veranderingen die gevolgen kunnen hebben voor de zorg, begeleiding, veiligheid, indicatie, beschikking of financiering.

8.4 De deelnemer gaat respectvol om met medewerkers, andere deelnemers, bezoekers en omwonenden.

8.5 De deelnemer houdt zich aan redelijke afspraken en, wanneer deze van toepassing zijn, de huisregels.

8.6 De deelnemer gaat zorgvuldig om met eigendommen van Kompas en van anderen.

8.7 Kompas houdt bij hetgeen van een deelnemer wordt verwacht rekening met diens mogelijkheden, beperkingen en persoonlijke omstandigheden.

Artikel 9 – Privacy en het zorgdossier

9.1 Kompas houdt voor iedere deelnemer een zorgdossier bij.

9.2 In het dossier worden gegevens opgenomen die nodig zijn voor goede zorgverlening en voor het voldoen aan wettelijke en contractuele verplichtingen.

9.3 Het zorgplan maakt onderdeel uit van het dossier.

9.4 Kompas gaat vertrouwelijk om met persoonsgegevens en andere persoonlijke informatie van de deelnemer.

9.5 Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke wet- en regelgeving. Kompas wijst een Functionaris Gegevensbescherming (FG/DPO) aan. Contact:

gegevensbescherming@kompaszorgverlening.nl. Het privacyreglement en de privacyverklaring van Kompas lichten de gegevensverwerkingen nader toe.

9.6 Medewerkers, onderaannemers en andere personen die rechtstreeks bij de zorg betrokken zijn, krijgen alleen toegang tot informatie voor zover zij deze voor hun werkzaamheden nodig hebben en dit wettelijk is toegestaan.

9.7 Kompas verstrekt zonder toestemming van de deelnemer geen informatie aan anderen, tenzij dit op grond van de wet is toegestaan of verplicht.

9.8 De deelnemer heeft binnen de grenzen van de wet recht op inzage in en een afschrift van het eigen dossier.

9.9 Voor het bewaren, wijzigen en vernietigen van het dossier volgt Kompas de geldende wettelijke regels en bewaartermijnen.

9.10 Wanneer gegevens moeten worden verstrekt aan een gemeente, zorgkantoor, SVB of andere bevoegde instantie voor de uitvoering, betaling of controle van de zorg, doet Kompas dit binnen de grenzen van de privacywetgeving.

9.11 Kompas bewaart het zorgdossier conform de wettelijke bewaartermijnen (in beginsel 20 jaar na einde zorgrelatie onder de WGBO, tenzij langere of kortere termijnen uit Wmo/Wlz/Jeugdwet of andere regelgeving voortvloeien)

9.12 Betrokkenen rechten (inzage, rectificatie, beperking, dataportabiliteit, bezwaar en vernietiging) worden gefaciliteerd binnen de kaders van de AVG en specifieke zorgwetgeving.

9.13 Kompas legt verwerkersovereenkomsten vast met (sub)verwerkers en verstrekt geen gegevens buiten de EER zonder passende waarborgen. Bij een datalek met waarschijnlijk hoog risico voor de rechten en vrijheden van de deelnemer

Artikel 10 – Privacy tijdens de zorg en begeleiding

10.1 Kompas respecteert de persoonlijke levenssfeer van de deelnemer.

10.2 Zorg en begeleiding vinden zoveel mogelijk plaats zonder dat anderen onnodig kunnen meekijken of meeluisteren.

10.3 Andere zorgverleners mogen bij de zorg of begeleiding aanwezig zijn wanneer dit noodzakelijk is voor goede zorg en dit volgens de wet is toegestaan.

10.4 Wanneer de deelnemer bij Kompas verblijft of gebruikmaakt van door Kompas ter beschikking gestelde woonruimte, respecteert Kompas ook daar de privacy van de deelnemer.

10.5 Kompas betreedt de privé woonruimte van een deelnemer niet zonder reden. Afspraken over toegang tot de woonruimte kunnen worden opgenomen in de zorgovereenkomst, woon- of huurovereenkomst en/of huisregels.

10.6 Kompas kan de woonruimte zonder voorafgaande toestemming betreden wanneer dit noodzakelijk en toegestaan is, bijvoorbeeld bij een noodsituatie, een ernstig veiligheidsrisico of een andere situatie waarin onmiddellijk handelen noodzakelijk is.

Voor niet-spoedeisend onderhoud, controle of andere werkzaamheden maakt Kompas zoveel mogelijk vooraf afspraken met de deelnemer. Tenzij sprake is van een noodsituatie, betreedt Kompas de woonruimte uitsluitend na voorafgaande kennisgeving met redelijke termijn en op een redelijk tijdstip, en waar mogelijk in aanwezigheid van de deelnemer of diens vertegenwoordiger.

Artikel 11 – Wonen en verblijf bij Kompas

11.1 Kompas biedt aan sommige deelnemers naast zorg en begeleiding ook verblijf of woonruimte. Welke afspraken gelden, is afhankelijk van de indicatie, beschikking, financiering en de wijze waarop zorg en wonen zijn georganiseerd.

Verblijf als onderdeel van de zorg

11.2 Wanneer verblijf onderdeel is van de indicatie, beschikking of andere aanspraak op zorg van de deelnemer, wordt de woonruimte in het kader van deze zorg aan de deelnemer ter beschikking gesteld.

11.3 In deze situatie is het verblijf onderdeel van de zorgverlening en wordt geen afzonderlijke huur- of woonovereenkomst met de deelnemer gesloten.

11.4 Voor het verblijf kan een eigen bijdrage voor wonen van toepassing zijn.

Als uit de indicatie, beschikking, het contract met de financier of een daarop gebaseerde maatwerkafpraak volgt dat de deelnemer een eigen bijdrage voor het wonen verschuldigd is, brengt Kompas deze bijdrage overeenkomstig die afspraken bij de deelnemer in rekening. Deze bijdrage voor wonen staat los van een eventuele wettelijke eigen bijdrage die door het CAK wordt vastgesteld en geïnd.

11.5 Het recht op verblijf is gekoppeld aan de zorgovereenkomst, de indicatie of beschikking en het recht van de deelnemer om de betreffende zorg met verblijf van Kompas te ontvangen.

11.6 Wanneer het recht op zorg met verblijf eindigt, eindigt in beginsel ook het recht van de deelnemer om in de door Kompas ter beschikking gestelde woonruimte te verblijven.

Kompas houdt hierbij rekening met de geldende wet- en regelgeving en met de zorgvuldigheid die van Kompas bij beëindiging van de zorg mag worden verwacht.

Zorg en wonen afzonderlijk

11.7 Wanneer verblijf of wonen geen onderdeel is van de indicatie, beschikking of andere aanspraak op zorg van de deelnemer, maar de deelnemer wel verblijft in woonruimte die door Kompas ter beschikking wordt gesteld, zijn de zorgverlening en het wonen afzonderlijk geregeld.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een deelnemer die zorg ontvangt op basis van een Persoonsgebonden Budget (PGB), maar kan ook bij andere vormen van financiering voorkomen.

11.8 In deze situatie worden de afspraken over de woonruimte vastgelegd in een afzonderlijke huur- of woonovereenkomst.

De deelnemer betaalt de huur en eventuele woon- en servicekosten afzonderlijk van de kosten voor de zorg.

Koppeling tussen zorg en wonen

11.9 Kompas stelt woonruimte als bedoeld in artikel 11.7 uitsluitend ter beschikking aan deelnemers aan wie Kompas ook de bij die woonvorm behorende zorg en begeleiding verleent.

11.10 De zorgovereenkomst en de afzonderlijke huur- of woonovereenkomst zijn daarom met elkaar verbonden. De woonruimte wordt niet aangeboden als reguliere, los van de zorgverlening staande woonruimte.

11.11 In de afzonderlijke huur- of woonovereenkomst en, indien van toepassing, een aanhangsel bij de zorgovereenkomst wordt deze koppeling nader vastgelegd.

11.12 Uitgangspunt is dat het wonen de zorg en begeleiding ondersteunt en dat de deelnemer de woonruimte kan gebruiken zolang de zorgverlening en het verblijf bij Kompas voortduren.

11.13 Wanneer de zorgovereenkomst eindigt, kan dit daarom ook gevolgen hebben voor het recht om de woonruimte te blijven gebruiken.

De gevolgen en de wijze van beëindiging worden nader geregeld in de afzonderlijke huur- of woonovereenkomst en, indien van toepassing, het aanhangsel bij de zorgovereenkomst. Indien zorg en wonen gescheiden zijn, volgen beëindiging en oplevering van de woonruimte uit de afzonderlijke huur-/woonovereenkomsten het toepasselijke huurrecht. Kompas hanteert een zorgvuldig beëindigingsproces, waarin – voor zover redelijkerwijs mogelijk – rekening wordt gehouden met het vinden van passende vervolgzorg en/of vervangende woonruimte.

11.14 Voor zover zorg en wonen naar hun aard en volgens de omstandigheden van het concrete geval onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en het zorgelement overheerst, worden de rechtsgevolgen daarvan bepaald door de toepasselijke wet- en regelgeving.

Beëindiging en vervolg

11.15 Wanneer zorg en verblijf of wonen eindigen, bespreekt Kompas dit zo vroeg mogelijk met de deelnemer en/of diens vertegenwoordiger.

11.16 Als de deelnemer na beëindiging andere zorg en/of woonruimte nodig heeft, spant Kompas zich binnen redelijke grenzen in om samen met de deelnemer, diens vertegenwoordiger en andere betrokken partijen naar passende vervolgzorg en, indien nodig, andere huisvesting te zoeken.

11.17 Deze hulp van Kompas is een inspanningsverplichting. Kompas kan niet garanderen dat passende vervolgzorg of andere woonruimte beschikbaar is.

Artikel 12 – Beëindiging van de zorgovereenkomst

12.1 De zorgovereenkomst kan onder andere eindigen:

- A. wanneer de afgesproken periode eindigt;
- B. wanneer de indicatie, beschikking of andere aanspraak op zorg eindigt en geen passende andere financiering beschikbaar is;
- C. wanneer de deelnemer overlijdt;
- D. door opzegging door de deelnemer;
- E. door opzegging door Kompas wanneer daarvoor een voldoende zwaarwegende reden bestaat;
- F. wanneer de zorg in overleg wordt overgedragen aan een andere zorgaanbieder;
- G. wanneer voortzetting van de overeenkomst op grond van wet- of regelgeving niet meer mogelijk is.

12.2 De deelnemer kan de zorgovereenkomst opzeggen met inachtneming van de afspraken in de zorgovereenkomst en de toepasselijke wettelijke regels.

12.3 Kompas beëindigt een zorgovereenkomst niet zomaar. Voor beëindiging door Kompas moet een voldoende zwaarwegende reden bestaan.

12.4 Een zwaarwegende reden bestaat onder meer wanneer:

- A. de deelnemer wezenlijke verplichtingen ondanks schriftelijke waarschuwing en een redelijke hersteltermijn niet nakomt;
- B. de deelnemer structureel onvoldoende medewerking verleent die redelijkerwijs noodzakelijk is voor goede en veilige zorg;
- C. door gedrag van de deelnemer of nauw betrokkenen een situatie ontstaat waarin goede of veilige zorgverlening niet meer mogelijk is;
- D. sprake is van ernstige of herhaalde agressie, bedreiging, geweld of andere ernstige grensoverschrijdingen;
- E. de zorgvraag zodanig verandert dat Kompas niet langer passende en verantwoorde zorg kan bieden en verwijzing/overdracht niet haalbaar blijkt;
- F. de noodzakelijke indicatie, beschikking, verwijzing, financiering of het PGB vervalt en geen andere passende financiering beschikbaar is;
- G. voortzetting van de zorg op grond van wet- of regelgeving niet meer mogelijk is.

12.5 Voor zover de situatie dit toelaat, bespreekt Kompas de problemen eerst met de deelnemer en/of diens vertegenwoordiger en probeert Kompas samen tot een oplossing te komen.

12.6 Als aanpassing van de zorg of een nieuwe indicatie een oplossing kan bieden, onderzoeken Kompas en de deelnemer eerst deze mogelijkheid.

12.7 Wanneer Kompas de zorgovereenkomst beëindigt, neemt Kompas een redelijke termijn in acht, tenzij sprake is van een situatie waarin onmiddellijke of spoedige beëindiging noodzakelijk en wettelijk is toegestaan.

12.7a Tenzij sprake is van een spoedeisende of wettelijk toegestane onmiddellijke beëindiging, hanteert Kompas als richttermijn minimaal 4 weken opzegtermijn bij ambulante zorg en 6 weken bij zorg met verblijf.

12.7b Voor beëindiging wegens omstandigheden onder 12.4(a)-(c) gaat een schriftelijke waarschuwing en een redelijke hersteltermijn vooraf, tenzij dit gezien de ernst niet kan worden gevegd.

12.7c Kompas stemt bij beëindiging, voor zover van toepassing, af met de verwijzer, gemeente, regio en/of zorgkantoor en spant zich in voor een veilige overdracht (Wkkgz-zorgplicht).

12.8 Kompas houdt bij beëindiging rekening met zijn wettelijke zorgplicht en spant zich, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in voor een zorgvuldige overdracht of passende vervolgzorg.

12.9 De deelnemer kan kosteloos beëindigen indien Kompas materieel nadelige wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoert, mits de deelnemer binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk opzegt.

Artikel 13 – Vertegenwoordiging en toestemming

13.1 Uitgangspunt is dat een deelnemer zoveel mogelijk zelf beslissingen neemt over de eigen zorg.

13.2 Wanneer een deelnemer volgens de wet niet zelf over bepaalde zorg kan beslissen, betreft Kompas de wettelijk vertegenwoordiger.

13.3 Kompas volgt hierbij de wettelijke regels over leeftijd, vertegenwoordiging en wilsbekwaamheid.

13.3a Kompas past de in art. 7:465 BW opgenomen rangorde toe: curator/mentor, schriftelijk gemachtigde, echtgenoot/partner, ouder/kind/broer/zus (waarbij het belang van de deelnemer leidend is). Kompas beoordeelt wilsbekwaamheid per beslissing en betreft de deelnemer zoveel mogelijk.

13.4 Ook wanneer een vertegenwoordiger optreedt, betreft Kompas de deelnemer zoveel mogelijk bij beslissingen die hem of haar aangaan.

13.5 De vertegenwoordiger handelt als een goed vertegenwoordiger en in het belang van de deelnemer.

13.6 Wanneer een deelnemer voor een bepaalde beslissing wel in staat is zelf een redelijke beslissing te nemen, wordt die beslissing zoveel mogelijk door de deelnemer zelf genomen, voor zover dit uit de wet voortvloeit.

13.7 In een spoedeisende situatie kan Kompas handelen zonder voorafgaande toestemming wanneer onmiddellijk handelen noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de deelnemer te voorkomen en dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 14 – Klachten

14.1 Kompas vindt het belangrijk dat deelnemers aangeven wanneer zij ergens niet tevreden over zijn.

14.2 Een deelnemer kan een klacht eerst bespreken met de betrokken medewerker of met de leiding van Kompas, maar is hiertoe niet verplicht als de klachtenregeling een andere mogelijkheid biedt.

14.3 Kompas beschikt over een klachtenregeling die voldoet aan de Wkkgz. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris is beschikbaar voor kosteloze ondersteuning.

14.4 Kompas bevestigt een klacht zo spoedig mogelijk en streeft naar afhandeling binnen 6 weken. Indien meer tijd nodig is, motiveert Kompas dit en stelt een redelijke termijn voor.

14.5 Indien de klacht niet tot een oplossing leidt, kan de deelnemer terecht bij een door de minister erkende geschilleninstantie waarbij Kompas is aangesloten: [Erisietsmisgegaan.nl](https://www.erisietsmisgegaan.nl). Daarnaast blijft melding bij de ICJ mogelijk in situaties die dat vereisen.

14.6 Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de zorg aan de deelnemer.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid en schade

15.1 Kompas is verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de zorgovereenkomst.

15.2 Wanneer Kompas tekortschiet in de uitvoering van de zorgovereenkomst, krijgt Kompas waar mogelijk eerst een redelijke mogelijkheid om de tekortkoming te herstellen.

15.3 De aansprakelijkheid van Kompas is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Kompas wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de verzekering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid van Kompas voor zuivere vermogensschade beperkt tot € 10.000 per gebeurtenis en € 20.000 per jaar.

15.3a Deze beperking geldt niet bij overlijden of letsel van de deelnemer, noch bij opzet of bewuste roekeloosheid van Kompas of haar leidinggevenden.

15.3b Kompas is niet aansprakelijk voor indirecte schade (gevolgschade, gederfde winst), behalve voor zover dit in strijd zou komen met dwingend recht.

15.3c Aansprakelijkheid wegens schending van privacy wetgeving is uitgesloten voor zover toegestaan door dwingend recht en behoudens gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid.

15.4 Deze algemene voorwaarden beperken geen aansprakelijkheid die volgens dwingend recht niet mag worden beperkt of uitgesloten.

15.5 De deelnemer is aansprakelijk voor schade aan eigendommen van Kompas of van anderen wanneer deze schade aan de deelnemer kan worden toegerekend.

15.6 Wanneer een onderaannemer in opdracht van Kompas zorg verleent in het kader van de zorgovereenkomst tussen Kompas en de deelnemer, verandert dit op zichzelf niets aan de verantwoordelijkheid van Kompas tegenover de deelnemer voor een goede uitvoering van de zorgovereenkomst.

15.7 Kompas kan de deelnemer verzoeken een WA-verzekering aan te houden en hiervan desgevraagd bewijs te leveren.

Artikel 16 – Betaling en bijdragen

16.1 Bij Zorg in Natura declareert Kompas de kosten van de overeengekomen zorg bij de gemeente, regio, het zorgkantoor of een andere financier waarmee Kompas een overeenkomst heeft.

16.2 Bij een PGB wordt de zorg betaald volgens de daarvoor geldende PGB-afspraken. De betaling kan via de SVB plaatsvinden.

16.3 De deelnemer kan daarnaast een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn. Wanneer deze door het CAK wordt vastgesteld en geïnd, is het CAK verantwoordelijk voor de vaststelling en inning daarvan.

16.4 Naast een wettelijke eigen bijdrage kan in bepaalde situaties een afzonderlijke bijdrage voor wonen of verblijf gelden zoals bedoeld in artikel 11.4.

16.5 Wanneer zorg en wonen afzonderlijk zijn geregeld zoals bedoeld in artikel 11.7, betaalt de deelnemer de overeengekomen huur, servicekosten en eventuele andere woonkosten volgens de afzonderlijke huur- of woonovereenkomst.

16.6 Wil de deelnemer aanvullende diensten of zorg ontvangen die niet uit de indicatie, beschikking, het PGB of een andere financiering worden betaald? Dan worden hierover vooraf afzonderlijke afspraken gemaakt.

16.7 Kompas brengt kosten die voor rekening van de deelnemer komen alleen in rekening wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat en de deelnemer hierover vooraf voldoende is geïnformeerd.

16.8 Voor eigen bijdragen of aanvullende diensten die door Kompas rechtstreeks bij de deelnemer in rekening worden gebracht, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

16.9 Bij niet-tijdige betaling is de deelnemer, na kosteloze aanmaning conform de Wet Incassokosten (WIK), wettelijke rente en forfaitaire incassokosten verschuldigd.

16.10 Kompas kan nakoming van uitsluitend aanvullende, niet-essentiële diensten opschorten bij uitblijven van betaling; opschorting van noodzakelijke, op indicatie of beschikking gebaseerde zorg vindt niet plaats voor zover dit in strijd is met wet- en regelgeving of contractuele verplichtingen

Artikel 17 – Annuleren van afspraken

17.1 Kan een deelnemer niet bij een afgesproken zorg- of begeleidingsmoment aanwezig zijn? Dan meldt de deelnemer dit zo snel mogelijk bij Kompas.

17.2 De deelnemer zegt een afspraak uiterlijk 24 uur vooraf af, tenzij in de zorgovereenkomst of huisregels anders is bepaald.

17.3 Kosten voor een gemiste of te laat afgezegde afspraak worden alleen in rekening gebracht indien en voor zover dit wettelijk en volgens de afspraken met de financier is toegestaan, de afzegtermijn en tarieven vooraf duidelijk aan de deelnemer zijn gecommuniceerd, en geen sprake is van overmacht of acute (medische) noodsituaties.

Artikel 18 – Onderaannemers en andere zorgverleners

18.1 Kompas mag voor onderdelen van de zorg andere zorgverleners, zelfstandigen of onderaannemers inschakelen.

18.2 Kompas stelt aan deze zorgverleners eisen op het gebied van deskundigheid, kwaliteit, veiligheid, privacy en betrouwbaarheid.

18.3 Voor zover nodig voor de uitvoering van de zorg mogen noodzakelijke persoonsgegevens met deze zorgverleners worden gedeeld, binnen de grenzen van de toepasselijke privacywetgeving.

18.4 Het inschakelen van een onderaannemer verandert de zorgovereenkomst tussen Kompas en de deelnemer niet. Kompas blijft de contracterende zorgaanbieder.

18.5 Kompas informeert de deelnemer bij structurele inzet van onderaannemers en streeft naar continuïteit van het zorgteam. Waar redelijk, houdt Kompas rekening met gemotiveerde bezwaren van de deelnemer tegen inzet van een specifieke zorgverlener

Artikel 19 – Huisregels

19.1 Wanneer de deelnemer zorg ontvangt of verblijft op een locatie van Kompas, kunnen huisregels gelden.

19.2 De huisregels zijn bedoeld om een veilige, prettige en leefbare omgeving voor deelnemers, medewerkers, bezoekers en omwonenden te bevorderen.

19.3 De deelnemer ontvangt de huisregels die voor de betreffende locatie van toepassing zijn.

19.4 De deelnemer houdt zich aan deze huisregels, voor zover deze redelijk zijn en niet in strijd zijn met de wet of de zorgovereenkomst.

19.5 Het herhaaldelijk of ernstig overtreden van huisregels kan aanleiding zijn voor overleg en maatregelen. In ernstige situaties kan dit, wanneer aan de voorwaarden van artikel 12 is voldaan, een rol spelen bij de beëindiging van de zorgovereenkomst.

19.6 Huisregels omvatten in elk geval beleid over (verboden) middelen en voorwerpen (waaronder alcohol, drugs en wapens), rookbeleid, bezoekers regime en orde/veiligheid op locatie.

19.7 Indien cameratoezicht wordt toegepast, gebeurt dit conform de AVG en is dit kenbaar gemaakt via beleid en borden; opnamen worden uitsluitend gebruikt voor veiligheidsdoeleinden en binnen wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 20 – Wijziging van deze algemene voorwaarden

20.1 Kompas kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer daarvoor een goede reden bestaat, bijvoorbeeld door veranderingen in wet- en regelgeving, contractvoorwaarden of de organisatie van de zorg.

20.2 Kompas informeert deelnemers tijdig over belangrijke wijzigingen.

20.3 Bij materieel nadelige wijzigingen voor de deelnemer heeft de deelnemer het recht de zorgovereenkomst kosteloos te beëindigen binnen 30 dagen na kennisgeving, tenzij dwingend recht of een verplichte bepaling anders voorschrijft.

20.4 Voor zover instemming van de deelnemer nodig is, vraagt Kompas deze vooraf en schriftelijk.

Artikel 21 – Nederlands recht, geschillen en slotbepalingen

21.1 Op de zorgovereenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

21.2 Bij een verschil van mening proberen Kompas en de deelnemer eerst samen tot een oplossing te komen, voor zover dit redelijk is.

21.3 De deelnemer kan gebruikmaken van de klachten- en geschillenregeling die op de betreffende zorg van toepassing is.

21.4 Wanneer een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, is de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter bevoegd.

21.5 Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden niet geldig blijkt te zijn of niet kan worden toegepast, blijven de overige bepalingen gelden. Kompas en de deelnemer zoeken in dat geval naar een passende oplossing die zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.

21.6 Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Voorwaarden Zorgverlening Kompas Zorgverlening B.V."

21.7 Deze algemene voorwaarden maken onderdeel uit van iedere zorgovereenkomst waarop zij volgens artikel 2 van toepassing zijn.

Artikel 22 –Overmacht en calamiteiten

22.1 Bij overmacht of calamiteiten zal Kompas, voor zover redelijkerwijs mogelijk, passende alternatieven bieden (zoals vervangende locatie, aangepaste planning of tijdelijke opschaling/afschaling).

22.2 Voor zorg die door overmacht niet kan worden geleverd, worden geen kosten aan de deelnemer doorberekend, behoudens voor zover financieringsvoorwaarden anders bepalen.

22.3 Kompas voldoet aan de wettelijke meldplichten voor calamiteiten en geweld in de zorgrelatie en informeert de deelnemer en/of diens vertegenwoordiger conform de toepasselijke wet- en regelgeving.