

## Huize Buitenlust

Broekhem 95  
6301 HE Valkenburg  
T: 043 609 82 00  
E: info@zonnewende.net

## Huize Horizon

Putstraat 25 - 27  
6471 GB Kerkrade  
T: 045 545 65 76  
E: info@zonnewende.net

## Huize Reginald

Daalhemerweg 38  
6301 BK Valkenburg  
T: 043 609 82 00  
E: info@zonnewende.net

## Algemene voorwaarden

**Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op stichting Zonnewende, statutair gevestigd te Daalhemerweg 38 6301BK te Valkenburg aan de Geul, ingeschreven bij de K.v.K. met nummer 41077048, en kunnen van toepassing zijn op eventueel gelieerde ondernemingen.**

### 1. Algemeen

#### Artikel 1 - Definities

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

*Vertegenwoordiger:* de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijk vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn/haar plaats op te treden.

*Zorgaanbieder:* rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) middels Zorg In Natura (ZIN) of Persoonsgebonden Budget (PGB) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten. De zorgaanbieder in deze is stichting Zonnewende.

*Indicatiebesluit:* het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgesteld of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanpraak op grond van de wet.

*Geneeskundige handelingen:* alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446-468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).

*Incident:* ieder niet beoogd of voorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

*Beschermde wonen:* een gecombineerde, geïndiceerde, functie waaronder verblijf binnen een instelling en individuele begeleiding vallen.

*Zorgverlener en hulpverlener:* de professional en medewerker van de zorgaanbieder die zorg- en hulp verleent aan de cliënt. Hierna te noemen zorgverlener.

---

#### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en zorgaanbieder gesloten zorgovereenkomst (hierna te noemen overeenkomst) met betrekking tot:
  - a. Zorg met verblijf
  - b. Verblijf zonder zorg
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

#### Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De orgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht de orgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

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

De zorgaanbieder kan alleen van de algemene voorwaarden afwijkingen indien er zwaarwegende belangen zijn en dient dit schriftelijk kenbaar te maken aan de cliënt.

#### Artikel 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als de zorgaanbieder 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 of de wettelijk vertegenwoordiger.
2. Als de zorgaanbieder 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 zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt of dienst 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 wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke machtiging door de cliënt.

## 2. Informatie

#### Artikel 7 - Keuze-informatie

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat er materiaal beschikbaar is indien cliënt deze nodig heeft om een vergelijking te maken tussen zorgaanbieders.

---

## Artikel 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de cliënt informatie over tenminste de volgende punten:

- a. de vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
- b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid om dit door de zorgaanbieder te laten doen en de gevolgen daarvan;
- c. de procedure rondom het opstellen van een zorgplan cq. begeleidingsplan;
- d. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf dient te betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of dienst al dan niet gebruik te maken;
- e. recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten indien beschikbaar;
- f. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- g. waar de cliënt aan moet voldoen om de borgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder in staat te stellen te werken conform de regelgeving en procedures met betrekking tot de arbeidsomstandigheden en protocollen van de zorgaanbieder;
- h. de huisregels;
- i. het aantal dagen dat de cliënt/familie de beschikking houdt over de kamer na vertrek of overlijden, teneinde de kamer leeg op te leveren;
- j. de wettelijke mogelijkheden van inspraak en de contactgegevens van de cliëntenraad;
- k. de klachtenregeling;
- l. deze algemene voorwaarden;
- m. het privacybeleid, conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- n. geleverde zorg door andere zorgaanbieders;

2. Tijdens het intakegesprek vraagt zorgaanbieder of cliënt alle informatie heeft begrepen. Binnen 2 werkdagen na het intakegesprek maakt cliënt aan de zorgaanbieder bekend of hij/zij diensten en/of zorg af wilt nemen van de zorgaanbieder.

3. Als de cliënt ten tijden van het aangaan van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart de cliënt dat schriftelijk dat er een indicatiestelling is aangevraagd. Daarnaast verklaart cliënt dat hij/zij de kosten aanvaart die gemaakt worden t.a.v. de geleverde diensten van zorgaanbieder indien deze niet vanuit een indicatiebesluit vergoed worden.

---

### 3. Totstandkoming overeenkomst

Artikel 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten staan beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgaanbieder en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a. de persoonsgegevens van de cliënt.
  - b. dat het zorgplan cq. begeleidingsplan deel uitmaakt van de overeenkomst.
  - c. het zorgaanbod waarvan cliënt gebruik zal maken.
  - d. het tarief van het zorgaanbod.
  - e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt ten behoeve van metingen voor zorginhoudelijke kwaliteitsdoeleinden, controles zoals verlangd door WMO en/of andere controlebevoegde instanties.
  - f. een akkoord aangaande deze algemene voorwaarden.

### 4. Zorgplan/begeleidingsplan

Artikel 10 - Totstandkoming van het zorgplan/begeleidingsplan

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de cliënt een zorgplan/ begeleidingsplan (hierna te noemen plan).
2. Uiterlijk 6 weken na aanvang van de zorgverlening stelt de zorgaanbieder het plan, in samenspraak met de cliënt, op.
3. Het plan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Het plan wordt door beide partijen ondertekent.
4. Indien het plan niet meer accuraat blijkt wordt deze bijgesteld door zorgaanbieder en cliënt.

Artikel 11 - Doel en inhoud van het zorgplan/begeleidingsplan

1. Het plan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel als mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het plan beschrijft de situatie op de leefgebieden van de cliënt, de doelen van cliënt en de afgesproken vormen van zorg.
3. In het plan wordt vastgelegd:
  - a. wie welke onderdelen van het plan uitvoeren en de daarbij behorende momenten en frequentie;
  - b. welke medewerker van de zorgaanbieder het aanspreekpunt is voor de cliënt, diens familie en wettelijk vertegenwoordiger;
  - c. welke familieleden of andere personen betrokken worden bij de zorgverlening of hierover geïnformeerd dienen te worden;
  - d. welke evaluatiemomenten er zijn;

---

#### Artikel 12 - Naleving van het zorgplan/begeleidingsplan

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het plan, tenzij er ten behoeve van het welzijn van de cliënt of de overige cliënten van de zorgaanbieder een uitzondering moet worden gemaakt.
2. Indien de zorgaanbieder of de cliënt de afgesproken zorg niet kan leveren of ontvangen stelt hij/zij de andere partij hiervan direct in kennis.
3. Het plan wordt minimaal éénmaal per jaar geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. De cliënt kan, gemotiveerd, verzoeken om een tussentijdse evaluatie.

### **5. Privacy**

#### Artikel 13 - Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de bepalingen van de WMO, zijn deze geldend.

#### Artikel 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De zorgaanbieder 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 verrichtingen noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.

#### Artikel 15 - Bewaren van gegevens

1. Als de zorgaanbieder zorginhoudelijke gegevens van de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijden ter beschikking van zowel de zorgaanbieder als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgaanbieder de gegevens en krijgt de cliënt een kopie indien gewenst. 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.

Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de AVG en zijn deze vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst tussen Zonnewende en cliënt.

3. De zorgaanbieder vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend, schriftelijk, verzoek van de cliënt. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is

---

dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

Artikel 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

1. De zorgaanbieder verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt ook verstaan:
  - a. degene die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van de gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b. de vertegenwoordiger voor zover der verstrekking van de gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken;
  - c. de betrokken consulent of regisseur vanuit de gemeente.
3. Na overlijden geeft de zorgaanbieder desgevraagd inzake in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
4. De zorgaanbieder instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en de plichten vanuit de AVG.
5. Er is een Functionaris van de Gegevensbescherming (FG) aangesteld binnen Zonnewende. Deze kunt u mailen via [FG@zonnewende.net](mailto:FG@zonnewende.net)

Artikel 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als de zorgaanbieder de cliënt wilt betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. De zorgaanbieder informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de eventuele risico's van de medewerking eraan.
3. De zorgaanbieder heeft geen toestemming nodig van cliënt om gegevens te delen aan stagiaires binnen de organisatie van de zorgaanbieder.

## **6. Kwaliteit en veiligheid**

Artikel 18 - Zorg

1. De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisatie van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld, evenals vastgelegd in de kwaliteitskaders van de Verenigde Nederlandse Gemeenten (VNR).
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijden bevoegd en bekwaam zijn, dan wel onder direct toezicht van een bevoegd en bekwaame medewerker staan;

- 
- b. handelen overeenkomstig de richtlijnen van de beroepsgroep.  
Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de cliënt uitleggen. De zorgaanbieder maakt aanmerking van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het plan.
  3. De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.
  4. De zorgaanbieder past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de cliënt of anderen dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt de zorgaanbieder in het plan vast:
    - a. de aanleiding van het nemen van de maatregelen;
    - b. welke maatregelen zijn genomen;
    - c. welke alternatieven zijn overwogen;
    - d. welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de cliënt.

#### Artikel 19 - Veiligheid

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en houdt zoveel als mogelijk rekening met mensen met een beperking.
2. De zorgaanbieder treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de opvang, het verblijf en, indien van toepassing, de behandeling van cliënten. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat cliënten op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven en, indien van toepassing, kunnen worden behandeld.
3. De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
4. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
5. De zorgaanbieder heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

#### Artikel 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)

##### A. *Binnen de organisatie van de zorgaanbieder*

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:
  - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
  - b. de cliënt tijdig doorverwezen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
  - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
  - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijden 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 de zorgaanbieder

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

#### Artikel 21 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgaanbieder 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 zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke alternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van de zorgaanbieder.

#### Artikel 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

1. De zorgaanbieder treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van eigendommen van de cliënt te voorkomen. De zorgaanbieder informeert cliënt, desgewenst, over deze maatregelen.
2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

#### Artikel 23 - Eigendommen zorgaanbieder en anderen

1. Cliënt gaat zorgvuldig om met de eigendommen van de zorgaanbieder en van alle anderen betrokken bij de zorgaanbieder.
2. Indien cliënt, bewust of onbewust, schade toedient aan eigendommen die niet van hem zijn zullen deze door cliënt worden vergoed.
3. Bij diefstal of bewuste vernieling of het bewust toebrengen van schade aan eigendommen van de zorgaanbieder of anderen gelieerd aan de zorgaanbieder kunnen ten alle tijden leiden tot aangifte bij de politie.
4. Indien bezoekers, familieleden en/of vertegenwoordiger van cliënt schade berokkent zal dit op hen verhaald proberen te worden. Indien dit niet mogelijk is zal cliënt aansprakelijk worden gesteld.



---

#### Artikel 24 - Eigen verantwoordelijkheid

1. Indien de cliënt tegen de adviezen en/of aanwijzingen van de zorgverlener ingaat ten aanzien van voorschriften, regeles, situaties e.d. met betrekking tot veiligheid, het waarborgen van veiligheid of met betrekking tot calamiteiten komt dit ter eigen verantwoordelijkheid van de cliënt.
2. Indien de cliënt door zijn gedragingen of handelingen zichzelf, andere cliënten, zorgverleners of overigen in gevaar brengt zal de cliënt hiervoor verantwoordelijk worden gesteld.

#### **7. Verblijf**

##### Artikel 25 - Gebruik kamer

1. De cliënt mag zonder schriftelijk toestemming van de zorgaanbieder de kamer niet in gebruik geven aan derden.
2. De cliënt mag zonder de toestemming van de zorgaanbieder geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer.
3. Zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder, vrijwilligers en stagiaires hebben ten alle tijden toegang tot de kamer van de cliënt, indien daarvoor een reden is.
4. De kamer dient alleen te worden gebruikt als directe woon,- leef- en slaapomgeving.

##### Artikel 26 - Onderhoud kamer

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hij de kamer goed onderhoudt. Dit geldt niet voor de inventaris die in bruikleen is gegeven door de zorgaanbieder.
2. Als de zorgaanbieder, on na schriftelijk hiertoe door de cliënt te zijn gemaand, niet voldoet aan de verplichting tot onderhoud, kan de cliënt dit door een ander laten uitvoeren en de gemaakte kosten in rekening brengen bij de cliënt.
3. De cliënt werkt mee aan het onderhoud van zijn kamer. De zorgaanbieder houdt daar waar mogelijk rekening met de wensen van de cliënt.
4. Als de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan de kamer of aan de inventaris die eigendom is van de zorgaanbieder, vergoedt de cliënt deze schade.
5. Als de cliënt het benodigde onderhoud niet meldt aan de zorgaanbieder zijn de (schade)gevolgen en de kosten voor de cliënt.
6. Bij het verlaten van de kamer, bij overplaatsing of beëindiging van het verblijf, wordt de kamer opgeknapt door de zorgaanbieder. De kosten hiervan zijn voor de cliënt.

##### Artikel 27 - Bezoek

1. De cliënt mag bezoek ontvangen indien hij/zij dat wil, indien het bezoek zich houdt aan de huisregels, alle aanwijzingen van het personeel opvolgt,

---

voor 22:30 uur het pand verlaat, niet overnacht en geen toegangszegging heeft.

2. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat hierbij de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en de bezoeker wordt gewaarborgd.

3. Indien bezoekers zich niet conformeren naar de huisregels, geldende normen en waarden, overlast en/of onrust creëren kan hen, zonder voorafgaande waarschuwing, de toegang tot de accommodatie worden ontzegd. Dit kan tijdelijk of permanent zijn.

#### Artikel 28 - Verhuizing binnen of buiten de locatie

1. Bij een voornemen van de zorgaanbieder tot overplaatsing van de cliënt neemt de zorgaanbieder zorgvuldigheid in acht. De zorgaanbieder informeert de cliënt tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure. De kosten van de overplaatsing kunnen, afhankelijk van de situatie, liggen bij zowel de zorgaanbieder als de cliënt.

2. Als de cliënt zelf te kennen geeft binnen één locatie overgeplaatst te willen worden zal de zorgaanbieder dit verzoek serieus beoordelen. De kosten komen in dat geval voor rekening van de cliënt.

3. Indien een cliënt overgeplaatst dient te worden naar een andere locatie of accommodatie omdat de indicatiestelling niet passend is bij de huidige locatie of accommodatie dient de cliënt hier medewerking aan te verlenen. De kosten hiervoor zijn voor de zorgaanbieder.

#### Artikel 29 - Schoonmaak en linnengoed

1. Elke cliënt dient zoveel als mogelijk bij te dragen aan het schoonmaken van diens kamer. Voor het gedeelte dat dit niet vanuit de cliënt te realiseren is zal de zorgaanbieder dit overnemen.

2. De cliënt draagt bij aan een schone leefomgeving door zijn eigen troep, afval e.d. op te ruimen en de omgeving schoon te houden.

3. De zorgaanbieder is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor eventuele schade, verlies of diefstal van goederen of eigendommen van de cliënt van of uit de kamer van de cliënt na de schoonmaak.

4. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het afleveren van het te wassen linnengoed en het ophalen van het gewassen, gevouwen en/of gestreken linnengoed.

5. De zorgaanbieder accepteert geen verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid bij schade aan-, verlies van- en/of vermissing van linnengoed.

### **8. Verplichtingen van de cliënt**

#### Artikel 30 - 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 de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

- 
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en 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 de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
  - 4 De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
  5. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorgaanbieder gericht op (brand)veiligheid.
  6. De cliënt houdt zich aan de huisregels.
  7. De cliënt verleent alle medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform wet- en regelgeving betreffende de zorginhoudelijk kaders en de arbeidsomstandigheden.
  8. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder gelegenheid beiden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het plan of in het kader van veiligheid.
  9. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder hierover.
  10. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.
  11. De cliënt geeft, indien er geen, door de rechtbank aangestelde, bewindvoerder of curator is, een, doorlopende en niet eenzijdig in te trekken, machtiging af aan de zorgaanbieder voor het incasseren van de verschuldigde kosten.
  12. Nieuwe cliënten dienen een, door de rechtbank aangestelde, bewindvoerder te hebben of medewerking te verlenen bij het aanstellen van zo een bewindvoerder.

## **9. Betaling**

### Artikel 31 - Betaling

1. De cliënt is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WMO, WLZ, de gemeente of welke andere financiële instantie dan ook, worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 8 lid 3 onder 3e en 4e stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 8 lid 3 onder 3e brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, met de cliënt zich 48 uur van tevoren telefonisch of per email heeft afgemeld.

- 
3. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een herinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 15 dagen na dagtekening van deze herinnering alsnog te betalen.
  4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rent. De incassokosten worden berekend conforme het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## **10. Vervolgindicatie**

### Artikel 32 - Procedure aanvragen vervolgindicatie

1. Uiterlijk 10 weken voor verloop van het geldende indicatiebesluit heeft de cliënt, op zijn initiatief, een gesprek met de zorgaanbieder met het oog op indiening van de aanvraag voor een 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.
2. Tijdens dit gesprek
  - a. legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt de zorgaanbieder aan de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door of met de zorgaanbieder te doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen zoals omschreven in lid 4;
  - c. geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.
3. Als de cliënt zelf de vervolgindicatie aanvraagt dient hij dit uiterlijk 8 weken voor afloop van de gelende indicatie aangevraagd te hebben. De cliënt verstrekt een kopie van de aanvraag aan de zorgaanbieder.
4. Als de cliënt de aanvraag voor een vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder 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.
5. Als de zorgaanbieder de aanvraag voor een vervolgindicatie indient, dient hij dit uiterlijk 6 weken voor afloop van de huidige indicatie in. Indien gewenst wordt een kopie van deze aanvraag aan de cliënt verstrekt.
6. Als de zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder.

### Artikel 33 - Tussentijdse vervolgindicatie

- 
1. Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor een gewijzigde of vervolgindicatie. Het bepaalde in artikel 31 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.
  2. De zorgaanbieder stelt de cliënt in de gelegenheid een bedenktijd van 2 weken in acht te nemen, als hiertoe behoefte is.

#### Artikel 34 - Spoedzorg

##### A. De zorgaanbieder kan de spoedzorg zelf leveren

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de zorgaanbieder verwacht dat de cliënt zwaardere of ander zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor een vervolgindicatie. In een gesprek met de cliënt geeft de zorgaanbieder een toelichting op de spoedprocedure.

##### B. De zorgaanbieder kan de spoedzorg niet zelf leveren

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of ander zorg nodig is en de zorgaanbieder die zorg niet kan leveren, meldt de zorgaanbieder dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als de zorgaanbieder verwacht dat de cliënt de zwaardere of ander zorg langer dan 14 dagen nodig heeft.
2. Tegelijkertijd meldt de zorgaanbieder de cliënt aan bij een andere zorgaanbieder die gelieerd is aan de zorgaanbieder en indien deze de zorg niet kan bieden aan het indicatiebesluit orgaan.

## 11. Beëindiging van de overeenkomst

#### Artikel 35 - Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de cliënt;
  - b. bij wederzijds goedvinden;
  - c. na eenzijdige schriftelijk opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 37;
  - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - e. ingeval van ontbinding door de rechter;
  - f. bij buitensporige overtreding(en) van het huisreglement;
  - g. bij het niet naleven van deze algemene voorwaarden;
  - h. bij wangedrag van de cliënt;
  - i. bij het niet verkrijgen van de benodigde indicatiestelling.

---

#### Artikel 36 - Overlijden

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de cliënt tevens opdracht aan de zorgaanbieder voor het (doen) verrichten van de in de organisatie van de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg bij overlijden binnen de organisatie van de zorgaanbieder, voor zover de nabestaanden van de cliënt niet binnen 2 uur na overlijden een andere voorziening treffen. De kosten zijn voor de erven van de cliënt.
2. De cliënt heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van de in de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen 2 uur na overlijden van de cliënt een andere voorziening worden getroffen.
3. Als de noodzakelijke laatste zorg door de zorgaanbieder is verricht zijn de nabestaanden vrij om eventueel wenselijk laatste zorg door de zorgaanbieder of door een uitvaartverzorger naar keuze te laten doen. De zorgaanbieder kan de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen aan de nabestaanden of, indien van toepassing, aan de uitvaartverzekeraar.
4. De zorgaanbieder is gerechtigd om de kamer na het overlijden van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal 1 maand op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de cliënt zijn verwijderd binnen een door de zorgaanbieder en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier benoemde periodes worden afgeweken. Indien na 1 maand of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de zorgaanbieder vrij hierover te beschikken en/of te verwijderen. De kosten die hieruit voortvloeien zijn voor de nabestaanden.
5. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan de zorgaanbieder dit melden aan de gemeente, notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB) die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

#### Artikel 37 - Opzegging door de zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen:
  - a. als de zorgaanbieder de zorg bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat de zorgaanbieder geen toelating heeft op grond van de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
    - 3e. de zorgaanbieder spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
  - b. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen de zorgaanbieder en de gemeente, het zorgkantoor of de verzekeraar geen ruimte beidt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat de zorgaanbieder zich heeft gewend tot de gemeente, het zorgkantoor of

- 
- de verzekeraar om toestemming te vragen voor het verlenen van de zorg;
- c. als de zorgaanbieder de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgaanbieder de daarvoor benodigde specialistische deskundigheid niet heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
  - d. wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen of geen indicatie wordt verleend;
  - e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - 1e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet nodig zijn van de zorg.
  - f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
    - 1e. de zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
    - 2e. de zorgaanbieder heeft de cliënt een (passend) alternatief proberen aan te bieden;
    - 3e. de zorgaanbieder heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
    - 4e. de zorgaanbieder neemt een redelijke opzegtermijn in acht, als dit niet strijdig is met de leefomgeving, de veiligheid van cliënt, andere cliënten, medewerkers, vrijwilligers en overigen personen gelieerd aan of van de zorgaanbieder;
  - g. als de zorgaanbieder de betreffende kamer wenst te gebruiken voor andere doeleinden dan de voorzetting van de zorg aan de cliënt;
  - h. de onderlinge verhoudingen tussen zorgaanbieder en cliënt dermate is verstoord dat zorgaanbieder onvoldoende basis erkent voor een voorzetting van de zorg- en/of huurovereenkomst;
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van een nieuwe zorgaanbieder, mits er geen dringende reden is van beëindiging van de overeenkomst.
3. In de situaties genoemd in lid 1 onder a tot en met e is de zorgaanbieder gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal 1 week op te slaan als deze goederen niet door of namens de cliënt zijn verwijderd binnen een door de zorgaanbieder en de cliënt afgesproken termijn van 1 dag. In onderling overleg kan afgeweken worden van deze periodes. Indien na 1 week of de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het de zorgaanbieder vrij hierover te beschikken en de gemaakte kosten te verhalen op de cliënt.

#### Artikel 38 - Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 35 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde,

---

door de zorgaanbieder 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 zorgaanbieder informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die de zorgaanbieder met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

## **12. Klachten en geschillen**

### Artikel 39 - Klachtenregeling

1. De zorgaanbieder beschikt over een voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig met de 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.

### Artikel 40 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig gemaakt worden bij de onafhankelijke geschillencommissie of bij de gemeente of zorgkantoor.
2. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk opgeschreven overeenkomstig artikel 39 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
3. Een geschil dient binnen 3 maanden na het ontstaan ervan, bij de geschillencommissie, aanhangig te worden gemaakt.
4. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Als de zorgaanbieder een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen, dat als de cliënt daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie kan opgevraagd worden bij de geschillencommissie. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van het geschil is een vergoeding verschuldigd, te voldoen door de partij die niet in het gelijk wordt gesteld.
6. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.



---

### **13. Overige**

#### Artikel 41 - Wijzigingen

1. Deze algemene voorwaarden kunnen ten alle tijden worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder zal aan de cliënt kenbaar maken als deze algemene voorwaarden zijn gewijzigd.
3. De cliënt staat het vrij om de overeenkomst, tussentijds, te beëindigen indien deze niet akkoord is met de gewijzigde voorwaarden.
4. Indien deze algemene voorwaarden worden gewijzigd kan de cliënt, na kenbaar making een wijziging, deze opvragen bij de zorgaanbieder.

#### Artikel 42 - Inschrijving in Gemeentelijk Burger Administratie (GBA)

1. De zorgaanbieder schrijft de cliënt in op het adres van de betreffende accommodatie middels een verklaring van inwoning.