



## **ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN ZORG EN DIENSTVERLENING VAN STICHTING ZUIDWESTER**

### **ALGEMENE INFORMATIE**

Missie en visie van Stichting Zuidwester.

#### **Missie**

Zuidwester is er voor kwetsbare burgers. Wij ondersteunen hen in het hebben van regie op het eigen leven, op het gebied van wonen, dagbesteding, werk, individuele begeleiding en behandeling.

#### **Visie**

Bij het ondersteunen van kwetsbare burgers, respecteren wij de individualiteit. Wij stimuleren de mogelijkheden van ieder mens. Het erkennen van gelijkwaardigheid is daarbij een belangrijk uitgangspunt. Ieder mens heeft dromen, verlangens en doelen in zijn leven. Wij motiveren, bekrachtigen en ondersteunen. De interactie tussen cliënten en medewerkers vergroot de kwaliteit van elkaars bestaan. De betrokkenheid, rol en positie van familie en het persoonlijk netwerk van de cliënt, in en met de samenleving, vormen daarbij een belangrijk aspect van onze dienstverlening.

Bovenstaande visie maakt dat voor Zuidwester de focus ligt op:  
Waardevol leven  
Zinvol werk

#### **Kernwaarden**

Kernwaarden zijn de waarden die het ons mogelijk maken om vorm en inhoud te geven aan onze missie en visie. In ons dagelijks werk en handelwijze staan de volgende kernwaarden centraal:

##### *Eigenheid*

Wij staan voor eigenheid, het echt en origineel zijn. Wij werken aan zelfbewustzijn en zelfkennis. Wij weten wie wij zijn en wat wij willen. Naast de inzet van opgedane kennis, volgen wij ook onze intuïtie. Soms zijn wij daarbij eigenwijs en onderzoeken wij de ongebaande paden.

##### *Gastvrij*

Wij hebben oprecht oog en aandacht voor de ander en wij respecteren zijn persoonlijke wensen en belangen. Hartelijkheid en warmte zijn daarbij van toegevoegde waarde en vormen een belangrijk onderdeel van ons dagelijks handelen.

##### *Samen*

Wij leveren een bijdrage aan het gezamenlijk resultaat tussen de eigen kwaliteiten én die van de ander. Samen werken wij aan onze toekomst. Waar mogelijk zoeken wij daarbij de samenwerking met anderen, zowel binnen als buiten de organisatie.

## **Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN**

### **1. Definities**

indien in de (zorg)overeenkomst met cliënt of in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over één van de volgende begrippen, wordt steeds bedoeld:

- 1.1. Cliënt<sup>1 2</sup>:  
een natuurlijke persoon die met de Stichting Zuidwester een zorgovereenkomst sluit.
- 1.2. Vertegenwoordiger:  
de persoon die uit hoofde van artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden namens cliënt optreedt.
- 1.3. Curator:  
de op grond van de Boek 1, Titel 16 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde curator.
- 1.4. Mentor:  
de op grond van de Boek 1, Titel 20 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde mentor.
- 1.5. Bewindvoerder:  
de op grond van de Boek 1, Titel 19 van het Burgerlijk Wetboek door de rechter benoemde bewindvoerder.
- 1.6. Zuidwester:  
de Stichting Zuidwester. In deze Algemene Voorwaarden wordt onder Zuidwester mede verstaan alle locaties/instellingen van Zuidwester, die zorg en diensten, inclusief extramurale zorg, leveren.
- 1.7. Overeenkomst:  
de (zorg- en dienstverlenings) overeenkomst of (zorg- en dienstverlenings) overeenkomsten, alsmede de daarmee verband houdende overeenkomsten en afspraken, een en ander in de meest ruime zin van het woord, tussen cliënt en Zuidwester.
- 1.8. Indicatie of indicatiebesluit:  
het besluit van het CIZ, waarin het CIZ vaststelt of een cliënt zorg behoeft op grond van de Wet langdurige zorg.
- 1.9. Zorgarrangement:  
een pakket van verschillende soorten zorg en diensten, waarvan de inhoud en samenstelling is gebaseerd op de voor cliënt vastgestelde indicatie en/of het zorgzwaartepakket (ZZP) van cliënt
- 1.10. Zorgzwaartepakket:  
de omschrijving van hoeveelheid en welke zorg en begeleiding iemand nodig heeft.
- 1.11. Intake:  
het verzamelen van gegevens bij de aanmelding van een nieuwe cliënt en het verstrekken van informatie over de behandeling en de geldende regels en afspraken.
- 1.12. Zorgvraaginventarisatie (ZVI):  
het document waarin Zuidwester en cliënt bij intake, op basis van de specifieke wensen en behoeften van de cliënt, vastleggen welke zorg en welke diensten zullen worden verleend.
- 1.13. Zorg in natura (ZIN):  
zorg, ondersteuning of jeugdhulp die Zuidwester verleent op basis van een besluit van CIZ (Wlz) of het college (Wmo 2015, Jeugdwet) waarbij de zorg, ondersteuning of jeugdhulp in natura geleverd wordt (en er daarvoor dus geen betaling door of namens de cliënt plaatsvindt).
- 1.14. Persoonsgebonden budget (PGB):  
een budget op grond waarvan een cliënt zelf kan voorzien in zorg, hulp, diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die in redelijkheid geschikt zijn voor het doel waarvoor het PGB wordt verstrekt. Dit budget wordt verstrekt in de vorm van een trekkingsrecht door het college, als het gaat om een maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015 of jeugdhulp in de zin van de

---

<sup>1</sup> Uitsluitend voor de leesbaarheid wordt in deze voorwaarden de mannelijke vorm gebruikt.

<sup>2</sup> In voorkomende gevallen kan onder cliënt ook diens wettelijk vertegenwoordiger worden verstaan.

- Jeugdwet, en door het zorgkantoor als het gaat om Wlz-zorg, een en ander onder de voorwaarden zoals omschreven in deze wetten. De uitbetaling vindt plaats door de SVB aan de zorgaanbieder.
- 1.15. De Wet BOPZ:  
de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen.
  - 1.16. De WGBO:  
de Wet inzake de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Boek 7, Titel 7, Afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek).
  - 1.17. De Wet BIG:  
de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg.
  - 1.19 College:  
het college van burgemeester en wethouders van de gemeente(n) met wie Zuidwester een overeenkomst heeft tot het leveren van maatwerkvoorzieningen en/of jeugdhulp.
  - 1.20 De Wmo 2015:  
de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
  - 1.21 De Wlz:  
de Wet langdurige zorg.
  - 1.22 De Zvw:  
de Zorgverzekeringswet.
  - 1.23 Zorg:  
zorg in de zin van de Wlz en/of de Wgbo, een maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015 of jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet.
  - 1.24 Zorgovereenkomst:  
een overeenkomst tot het verlenen van zorg in de zin van de Wlz, de uitvoering van een maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015 of van jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet.
  - 1.25 Wils(on)bekwaam:  
(niet) in staat tot een redelijke belangenafweging ter zake.
- 2. Toepasselijkheid en reikwijdte**
1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die gesloten worden tussen cliënt en Zuidwester alsmede op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen cliënt en Zuidwester.
  2. Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval deze bijzondere voorwaarden afwijken van de Algemene Voorwaarden, prevaleren de Bijzondere voorwaarden. In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden en de met cliënt gesloten overeenkomst prevaleert de overeenkomst.
  3. Cliënt heeft kennisgenomen van de inhoud van deze Algemene Voorwaarden en of Bijzondere voorwaarden en accepteert door ondertekening van de overeenkomst de toepasselijkheid van deze voorwaarden op de overeenkomst met Zuidwester.
- 3. De overeenkomst**
- 3.1. De overeenkomst tot het verlenen van zorg en/of diensten tussen cliënt en Zuidwester (verder te noemen: zorgovereenkomst) wordt schriftelijk aangegaan en ondertekend door beide partijen.
  - 3.2. In de zorgovereenkomst wordt vermeld vanaf welke datum de zorg- en/of dienstverlening zal plaatsvinden. Indien de feitelijke zorg- en/of dienstverlening eerder is aangevangen dan de ondertekening van de zorgovereenkomst, dan geldt de datum waarop de feitelijke zorg- en/of dienstverlening is begonnen als aanvangsdatum van de zorgovereenkomst.
  - 3.3. In de zorgovereenkomst tussen cliënt en Zuidwester wordt vastgelegd welk zorgarrangement tussen partijen is overeengekomen. Partijen kunnen in aanvulling op een zorgarrangement aanvullende zorg- en dienstverlening overeenkomen. De uiteindelijke specifieke zorgverlening zal worden afgestemd op de persoonlijke,

lichamelijke en geestelijke situatie van de cliënt. De mate waarin door Zuidwester aan de cliënt zorg en diensten wordt geboden, hangt af van de inhoud van de voor cliënt vastgestelde indicatie, het overeengekomen zorgarrangement, de mogelijkheden die Zuidwester heeft en van hetgeen met cliënt overeengekomen is in het overeengekomen of nog overeen te komen zorgplan.

- 3.4. De Algemene Voorwaarden en eventueel Bijzondere Voorwaarden maken deel uit van de zorgovereenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anderszins zijn overeengekomen.

## Hoofdstuk 2 BEPALINGEN BETREFFENDE ZORGVERLENING

### 4. Vertegenwoordiging

- 4.1 Wanneer een cliënt niet of onvoldoende in staat is zijn belangen ter zake van de uitvoering van de zorgovereenkomst te behartigen, machtigt hij bij voorkeur bij het sluiten van de zorgovereenkomst of binnen één maand na het aangaan van deze zorgovereenkomst, schriftelijk een persoon om hem te vertegenwoordigen. Cliënt kan geen hulpverlener en/of medewerker van Zuidwester als vertegenwoordiger aanwijzen. Als een cliënt wilsonbekwaam is, vindt het bepaalde in lid 3 van toepassing.
- 4.2 Artikel 4.1 is niet van toepassing indien en voor zover cliënt onder curatele staat of ten behoeve van hem mentorschap is ingesteld. De curator of mentor treedt dan, wanneer cliënt niet of onvoldoende in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding, op als vertegenwoordiger van cliënt.  
Indien ten behoeve van cliënt een bewindvoerder is aangesteld, is artikel 4.1 slechts van toepassing voor zover het de behartiging van de immateriële belangen betreft. Voor zover het de materiële belangen van cliënt betreft, treedt de bewindvoerder als vertegenwoordiger van cliënt op.
- 4.3 Indien cliënt, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger heeft aangewezen, dan wel cliënt nooit wilsbekwaam is geweest en er bovendien geen mentor of curator is aangesteld, dan zal de echtgenoot, de geregistreerd partner of andere levensgezel van cliënt als vertegenwoordiger optreden ter zake van de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Ontbreekt een zodanige persoon of wenst deze niet als vertegenwoordiger op te treden, dan zal de ouder, kind, broer of zus van cliënt als vertegenwoordiger kunnen optreden.  
Ontbreken deze personen of wensen zij niet als vertegenwoordiger op te treden, dan zal Zuidwester aan de familie van cliënt vragen om de kantonrechter te verzoeken een mentorschap in te stellen, dan wel een curator te benoemen. Indien er geen familie is die een dergelijk verzoek kan indienen of de familie een dergelijk verzoek niet wenst in te dienen, dan zal Zuidwester de kantonrechter zelf verzoeken om ten behoeve van cliënt een mentorschap in te stellen.
- 4.4 De vertegenwoordiger van cliënt is verplicht zorg te dragen voor een goede uitoefening van zijn taken en een adequate (telefonische) bereikbaarheid. Indien de vertegenwoordiger zijn verplichtingen niet (op correcte wijze) nakomt, dan zal Zuidwester de cliënt, diens familie en/of de bevoegde rechter - indien mogelijk - verzoeken een andere vertegenwoordiger aan te wijzen.

### 5. Uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening

- 5.1. Zuidwester en haar medewerkers zullen als zorgvuldige, deskundige en bekwame hulpverleners zorg dragen voor een correcte en volledige uitvoering van de zorgovereenkomst. Zuidwester en haar medewerkers zullen zich jegens de cliënt respectvol gedragen
- 5.2. Zuidwester bepaalt welke medewerkers ingeschakeld worden ter uitvoering van de feitelijke zorgverlening. De tijdstippen waarop de zorgverlening plaatsvindt worden zoveel mogelijk in overleg met de cliënt bepaald, waarbij Zuidwester uiteindelijk

echter bepaalt op welke tijdstippen de zorgverlening zal plaatsvinden. Zuidwester kan om zwaarwegende redenen hiervan afwijken.

- 5.3. Zuidwester is bevoegd om de uitvoering van de feitelijke zorgverlening, na overleg met cliënt, uit te besteden aan derden, waarbij de eindverantwoordelijkheid zal blijven rusten bij Zuidwester, tenzij anders wordt overeengekomen of de afspraken met het Zorgkantoor of college uitbesteding niet toelaten.
- 5.4. Cliënt kan de te leveren zorg- en/of dienstverlening annuleren door dit tenminste 2 werkdagen (minimaal 48 uur) vóór het overeengekomen aanvangstijdstip aan Zuidwester te melden, tenzij hierover in de zorgovereenkomst andere afspraken zijn gemaakt. In geval van niet tijdige annulering kan Zuidwester de volledige kosten in rechtstreeks in rekening brengen bij cliënt, ongeacht de wijze van financiering van de zorg- en dienstverlening, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 5.5. Cliënt is verplicht om de medewerkers van Zuidwester niet te hinderen in hun werkzaamheden. Cliënt dient ervoor te zorgen dat eventuele huisdieren de medewerker(s) niet hinderen. In geval van groepswonen is het Zuidwesterbeleid "houden van huisdieren" van kracht.
- 5.6. Cliënt dient zich tegenover de medewerkers van Zuidwester respectvol te gedragen. Indien een medewerker niet respectvol wordt behandeld of indien sprake is van (seksuele) intimidatie, verbaal of fysiek geweld, excessief alcohol- en/of tabakgebruik, drugsgebruik, ernstige nalatigheid of discriminatie kan de zorgverlening aan cliënt worden opgeschort en heeft Zuidwester de mogelijkheid de zorgovereenkomst met cliënt op te zeggen.

## 6. Informatie

- 6.1. Zuidwester informeert de cliënt regelmatig over de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorg en dienstverlening alsmede over specifieke zaken die betrekking hebben op de zorg en dienstverlening aan cliënt.
- 6.2. Zuidwester informeert de cliënt over het doel van (de onderdelen van) de zorg en dienstverlening, over de gevolgen en risico's van de voorgestelde behandeling en/of verzorging en over eventuele alternatieven.
- 6.3. Indien de cliënt te kennen heeft gegeven geen inlichtingen te willen ontvangen, blijft informatieverstrekking achterwege, behoudens voor zover het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 6.4. De cliënt zal naar vermogen alle inlichtingen en medewerking geven aan Zuidwester teneinde Zuidwester in staat te stellen de zorgovereenkomst correct uit te voeren. De cliënt is gehouden alle informatie die Zuidwester redelijkerwijs nodig heeft voor het zorgvuldig en verantwoord uitvoeren van de zorg en/of dienstverlening, waaronder schriftelijke bescheiden, ter beschikking te stellen aan Zuidwester. De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte informatie dan wel ter hand gestelde stukken.
- 6.5. Zuidwester verstrekt op verzoek van de cliënt of wanneer de wet dit voorschrijft mondelinge en/of schriftelijk informatie over de rechten en plichten van de cliënt en Zuidwester, voortvloeiende uit de Wlz, de Jeugdwet, de Wmo 2015, de Zorgverzekeringswet, de Wgbo, de Wet Big en de Wet BOPZ.

## 7. ZVI, zorgplan en toestemming

- 7.1. De aard en omvang van de zorg- en dienstverlening door Zuidwester wordt bepaald door:
  - a) De Beslissing die aan die zorg en dienstverlening ten grondslag ligt. Dit kan zijn:
    - 1) een zorgindicatiebesluit van het CIZ op grond van de Wlz in combinatie met een besluit van het zorgkantoor inhoudende de leveringsvorm;
    - 2) een besluit van het college tot een jeugdhulpvoorziening zoals bedoeld in de Jeugdwet;

- 3) een besluit van een gecertificeerde instelling voor zover het gaat om de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering;
  - 4) een verwijzing door huisarts, medisch specialist of jeugdarts naar jeugdhulp (waaronder verstandelijk gehandicaptenzorg voor minderjarigen of ggz voor minderjarigen);
  - 5) een besluit van het college tot een maatwerkvoorziening zoals bedoeld in de Wmo 2015;
  - 6) een verwijzing van een (wijk)verpleegkundige voor verpleging en verzorging thuis, zoals bedoeld in het Besluit Zorgverzekering.  
(hierna: de Beslissing)
- b) Een (civielrechtelijke) overeenkomst tot zorg en/of dienstverlening tussen de cliënt en Zuidwester, voor zover de Beslissing zoals bedoeld onder a) daartoe de ruimte geeft.
- 7.2 Bij de intake leggen Zuidwester en de cliënt in de ZVI/start zorgplan vast welke zorg en welke diensten zullen worden verleend, met inachtneming van de Beslissing waarin de aard en de inhoud van de zorgverlening is vastgesteld en op basis van de specifieke wensen en behoeften van de cliënt voor zover mogelijk binnen de kaders die door de Beslissing zijn vastgesteld. De ZVI/start zorgplan wordt door cliënt en Zuidwester ondertekend.
- 7.3 Na aanvang van de zorgverlening wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de wettelijke termijnen dan wel de met het college of het zorgkantoor overeengekomen termijnen door Zuidwester op basis van de Beslissing zoals bedoeld in artikel 7.1 en met inachtneming van de wensen en behoeften van de cliënt een individueel zorgplan opgesteld.
- 7.4 De cliënt werkt naar vermogen mee aan de totstandkoming en uitvoering van het zorgplan.
- 7.5 Het zorgplan van de cliënt bevat een beschrijving van de aard van de zorg, de hoeveelheid zorg, de wijze van evaluatie van de zorg één en ander gebaseerd op de Beslissing, zoals bedoeld in art. 7.1 en het daarop gebaseerde zorgarrangement.
- 7.6 Indien de cliënt instemt met het door Zuidwester opgestelde zorgplan, wordt het zorgplan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken door de cliënt ondertekend.
- 7.7 Het zorgplan is eigendom van de cliënt maar wordt door Zuidwester beheert. Wel ontvangt de cliënt een afschrift van dit plan.
- 7.8 Door in te stemmen met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening zoals beschreven in het zorgplan. Indien de cliënt het niet eens is met de uitvoering van (delen van) het zorgplan, zal het niet worden uitgevoerd, tenzij Zuidwester op grond van haar wettelijke verplichtingen en om ernstig nadeel of gevaar voor de cliënt te voorkomen genoodzaakt is de zorgverlening toch door te zetten.
- 7.9 Het zorgplan wordt jaarlijks geëvalueerd, of zoveel vaker als de wet dan wel de afspraken met zorgkantoor of colleges daartoe nopen. Het zorgplan kan bovendien zo nodig tussentijds worden gewijzigd als Zuidwester en cliënt daar overeenstemming over hebben. Het initiatief daartoe kan zowel van cliënt als van Zuidwester afkomstig zijn.
- 7.10 Bij een nieuwe Beslissing zoals bedoeld in artikel 7.1 vindt steeds een evaluatie van het zorgplan plaats, waarna Zuidwester het zorgplan zo nodig kan wijzigen. Het zorgplan wordt dan opnieuw ter beoordeling aan de cliënt voorgelegd.
- 8. Zorgverlening in bijzondere situaties**
- 8.1 In een noodsituatie kan, als er nog geen zorgplan is of de noodzakelijke zorg afwijkt van het zorgplan, die zorg zonder toestemming van cliënt worden verleend indien:
- 1) de zorg onmiddellijk noodzakelijk is om kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen;
  - 2) de cliënt niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;

- 3) evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger tijdig kan worden verkregen;
  - 4) ook overigens voldaan is aan alle wettelijke vereisten ter zake.
- 8.2 Indien de wilsonbekwame cliënt zich verzet tegen een behandeling van ingrijpende aard waarvoor diens vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, dan mag de behandeling alleen worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor cliënt te voorkomen en voldaan is aan alle wettelijke vereisten ter zake toe te vergen.
- 8.3 Buiten de in 8.1 en 8.2 bedoelde omstandigheden, volgt Zuidwester in geval van wilsonbekwaamheid de kennelijke opvattingen van de cliënt op, die hij in een schriftelijke wilsverklaring heeft vastgelegd toen hij nog tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat was. Zuidwester kan hiervan slechts afwijken indien zij daartoe gegronde redenen aanwezig acht en nadat de vertegenwoordiger hierin gekend is.
- 8.4 Indien de in artikel. 8.3 bedoelde schriftelijke wilsverklaring een non-reanimatieverklaring inhoudt, wordt een non-reanimatiebeleid vastgesteld, met de cliënt en andere betrokkenen besproken en opgevolgd.

## **9. Dossier en geheimhouding**

- 9.1 Zuidwester richt een dossier in met betrekking tot zorg en dienstverlening aan cliënt. In dit dossier worden de persoonlijke en/of medische gegevens van cliënt bewaard. Zuidwester registreert en beheert deze gegevens zorgvuldig. Het dossier is en blijft eigendom van Zuidwester, ook indien dit (al dan niet tijdelijk) in de woning van cliënt aanwezig is.
- 9.2 Zuidwester bewaart de in artikel 9.1 bedoelde gegevens gedurende 15 jaar of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit, tenzij een wettelijke regeling ter zake een afwijkende termijn voorschrijft.
- 9.3 Zuidwester vernietigt of verwijdert de door haar bewaarde bescheiden over cliënt binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van cliënt, tenzij het verzoek bescheiden en/of informatie betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 9.4 Zuidwester verstrekt aan cliënt desgevraagd zo spoedig mogelijk inzage en afschrift van de in artikel 9.1 bedoelde bescheiden. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 9.5 Zuidwester en de namens haar bij de verzorging van cliënt betrokken medewerkers verstrekken zonder toestemming van cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden, bedoeld in artikel 9.1, aan anderen dan de cliënt, tenzij een wettelijk voorschrift tot verstrekking verplicht. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen die op grond van artikel 4 van deze overeenkomst als vertegenwoordiger van cliënt aangemerkt dienen te worden en degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de zorgverlening aan cliënt.

## **10. Privacy en persoonlijke levenssfeer**

- 10.1 Zuidwester draagt zorg voor het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van cliënt.
- 10.2 Zuidwester verzamelt of registreert omtrent cliënt geen andere gegevens dan die welke voor een goede uitoefening van haar in deze overeenkomst omschreven taak noodzakelijk zijn, dan wel waartoe Zuidwester bij of krachtens de wet is gehouden.
- 10.3 Zuidwester werkt slechts mee aan controles door toezichthouders, het zorgkantoor, het college of zorgverzekeraars, waarbij toegang wordt verschaft tot cliëntgegevens indien en voor zover deze daartoe op grond van de wet bevoegd zijn, een en ander op de wijze zoals door de wet is voorgeschreven.

- 10.4 Gegevensuitwisseling door Zuidwester aan derden ten behoeve van de uitvoering van de zorg vindt slechts plaats voor zover hiervoor een wettelijke grondslag bestaat of indien zorgvrager hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend.

### Hoofdstuk 3 BEPALINGEN BETREFFENDE VERBLIJF

#### 11. Toepasselijkheid

Dit hoofdstuk is enkel van toepassing op cliënten die op grond van hun zorgovereenkomst met Zuidwester aanspraak maken op verblijf in een kamer of appartement van Zuidwester. Dit hoofdstuk is niet van toepassing op cliënten die een kamer of appartement bewonen die/ dat geen eigendom is van of niet beheerd wordt door Zuidwester.

#### 12. Gebruik appartement/kamer

- 12.1 Indien de overeenkomst tussen Zuidwester en cliënt tevens inhoudt dat Zuidwester verblijf (appartement/kamer) biedt aan de cliënt komt tussen partijen, gelet op het feit dat het verzorgingselement in deze overeenkomst overheerst, geen huurovereenkomst tot stand. Het gebruik van het appartement of kamer houdt rechtstreeks verband met de zorg- en dienstverlening en beëindiging van deze overeenkomst houdt tevens een beëindiging van het gebruik van het appartement of de kamer.
- 12.2 Cliënt zal het appartement of de kamer, alsmede de daarin aanwezige voorzieningen en/of inventarisgoederen, gebruiken overeenkomstig de bestemming. Cliënt zal in het appartement of de kamer geen wijzigingen aanbrengen, behoudens voor zover Zuidwester daartoe uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Zuidwester kan aan haar toestemming voorwaarden verbinden.
- 12.3 Zuidwester staat er voor in dat het appartement of de kamer bij de ingebruikneming in goede leefbare staat verkeert en dat de daarin aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren. Indien dit uit oogpunt van leefbaarheid nodig is, zal Zuidwester het appartement of de kamer opnieuw behangen of schilderen. Indien sprake is van verblijf in een appartement of kamer, aanvaardt cliënt de staat van het appartement of de kamer en de daarin aanwezige voorzieningen door ondertekening van een opleveringsrapport.
- 12.4 Als voor het verlenen van de zorg aan cliënt en/of op basis van wet- en/of regelgeving hulpmiddelen vereist zijn, die niet vergoed worden uit het wettelijk kader van waaruit de cliënt de betreffende zorg ontvangt, kan Zuidwester de cliënt verplichten tot aankoop en/of huur van deze hulpmiddelen. De kosten van huur en/of koop komen dan voor rekening van de cliënt, indien de cliënt ook niet aanmerking komt voor een vergoeding of voorziening uit een ander wettelijk kader.
- 12.5 Indien de cliënt bij Zuidwester verblijft en geen gebruik maakt van een standaardinrichting, passend bij de Beslissing op grond waarvan hij bij Zuidwester verblijft, dan wel niet op grond van een bestuursrechtelijk besluit in aanmerking komt voor enige standaardinrichting, draagt de cliënt zorg voor de inrichting van het appartement of de kamer. De door de cliënt aan te schaffen zaken zoals matras, vloerbedekking en gordijnen dienen brandwerend te zijn. Gedurende het verblijf is Zuidwester verantwoordelijk voor eventuele schilder- en/of behangwerkzaamheden.
- 12.6 Zuidwester draagt voor eigen rekening zorg voor het technische basisonderhoud van en het herstelwerk aan het appartement of de kamer, de door Zuidwester aangebrachte voorzieningen en verstrekte inventarisgoederen, een en ander voor zover eigendom van Zuidwester. Verder regulier (klein) onderhoud en herstel, waaronder onderhoud en herstel van eigen voorzieningen en inventarisgoederen, komt voor rekening van cliënt. Indien door grove schuld of opzet van cliënten, tenzij rechtstreeks voortvloeiend uit zijn ziektebeeld, of diens bezoeker(s) schade is toegebracht aan het appartement of de kamer en/of de daarin door Zuidwester



- verstreckte voorzieningen zal Zuidwester de door haar gemaakte kosten van herstel verhalen op cliënt en/of bezoeker.
- 12.7 Cliënt is verplicht het uitvoeren van noodzakelijke onderhoud- en/of herstelwerk door Zuidwester te gedogen. Zuidwester houdt bij het uitvoeren van noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk rekening met de wens(en) van cliënt.
- 12.8 Wanneer Zuidwester verzuimt de in artikel 12.3 en 12.6 bedoelde verplichtingen na te komen, is cliënt bevoegd deze voor rekening van Zuidwester te doen uitvoeren. Voordat cliënt daartoe overgaat, dient deze Zuidwester schriftelijk tot nakoming van de in genoemde bepalingen bedoelde verplichtingen aan te manen. Daarbij dient Zuidwester een redelijke termijn tot nakoming te worden geboden.
- 12.9 Zuidwester behoeft de toestemming van cliënt voor het (doen) betreden van diens appartement of kamer. Deze toestemming is niet nodig wanneer om redenen van veiligheid en gezondheid van cliënt of derden betreding noodzakelijk is. Indien het niet mogelijk is cliënt om toestemming te vragen, kan Zuidwester de kamer of het appartement ook zonder toestemming betreden, een en ander met inachtneming van de privacy van cliënt en in het geval van een appartement van de eventueel overige bewoners.
- 12.10 Het is de cliënt niet toegestaan het appartement of de kamer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zuidwester tijdelijk of duurzaam aan derden in gebruik te geven.
- 12.11 Wanneer de noodzakelijke zorg aan cliënt zodanig is dat deze door Zuidwester redelijkerwijs niet meer geboden kan worden op de huidige locatie, dan kan een interne verhuizing noodzakelijk zijn of wordt in overleg met cliënt plaatsing in een andere (interne of externe) instelling aangevraagd.

### **13. Diensten in verband met verblijf**

- 13.1 Indien de cliënt behoefte heeft aan aanvullende dienstverlening die geen onderdeel uitmaakt van de Beslissing op grond waarvan hij zorg ontvangt en de Beslissing aanvullende dienstverlening toelaat, kan de cliënt met Zuidwester overeenkomen dat Zuidwester deze aanvullende diensten tegen betaling verleent.
2. Op alle zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt zelf verantwoordelijk is voor de bekostiging, ofwel vanuit een PGB ofwel op basis van private financiering, zijn de bijzondere bepalingen uit hoofdstuk 4 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

### **14. Interne verhuizing**

- 14.1 Zuidwester kan, om dringende redenen van zorginhoudelijke, organisatorische of personele aard of indien de noodzakelijke zorgverlening niet meer in de huidige kamer/ het appartement door Zuidwester gewaarborgd kan worden, besluiten de cliënt naar een andere kamer of appartement te verhuizen.
- 14.2 Bij beslissingen over interne verhuizingen zal Zuidwester zorgvuldig en met inachtneming van de gerechtvaardigde belangen van cliënt dienen te handelen. In ieder geval zal Zuidwester de cliënt tijdig mondeling en schriftelijk te informeren over de voorgenomen verhuizing en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen. Indien cliënt niet meewerkt aan een verhuizing, zal Zuidwester bezien of er redenen zijn om de overeenkomst met cliënt op te zeggen.
- 14.3 De kosten van verhuizing op initiatief van Zuidwester komen voor rekening van Zuidwester. Onder de kosten van verhuizing vallen in dit verband alle redelijke kosten ter zake van het - indien nodig - opknappen en stofferen van het nieuwe appartement of de nieuwe kamer en de redelijke kosten van de verhuizing.
- 14.4 Indien een appartement of kamer door twee personen die elkaars levensgezel zijn bewoond werd, is de overblijvende cliënt/levensgezel, na overlijden of vertrek van de andere cliënt/levensgezel, verplicht te verhuizen naar een eenpersoons appartement of kamer, zodra een dergelijk appartement of een dergelijke kamer vrijkomt. De verplichtingen om te verhuizen ontstaat in ieder geval na verloop van één maand nadat Zuidwester cliënt schriftelijk heeft bericht omtrent de verplichting

tot verhuizing. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing.

#### **15. Algemene ruimten en voorzieningen**

De cliënt is gerechtigd tot een zodanig gebruik van algemene ruimten of overige algemene voorzieningen als waartoe deze naar hun aard bestemd zijn.

Dienstruimten zijn zonder toestemming van de medewerkers niet voor de cliënt toegankelijk.

#### **16. Einde verblijf**

- 16.1 Cliënt zal, indien hij het appartement of de kamer om welke reden dan ook ontruimt, het appartement of de kamer, de door Zuidwester aangebrachte voorzieningen en de inventarisgoederen, die eigendom zijn van Zuidwester, in goede staat opleveren onder - in geval van verblijf in een appartement - afgifte van de sleutels van het appartement. Het appartement of de kamer dient tenminste opgeleverd te worden in de staat waarin het verkeerde toen cliënt het appartement of de kamer in gebruik nam. Indien sprake is van verblijf in een appartement dient het appartement bovendien leeg, veegschoon, ontdaan van stoffering en met egale vloer te worden afgeleverd, tenzij cliënt en Zuidwester anderszins zijn overeengekomen. Na verblijf in een appartement wordt bij het einde van het verblijf een opleveringsrapport of checklist opgesteld, waarin de eventuele gebreken van het appartement worden genoteerd en waarin wordt vermeld welke kosten (in de vorm van normbedragen) voor rekening van cliënt komen. Zuidwester draagt in dat geval zorg voor de noodzakelijke reparatie- en/of opruimwerkzaamheden en brengt de kosten daarvan in rekening bij cliënt.
- 16.2 In geval de zorgovereenkomst eindigt door overlijden van cliënt dient het appartement of de kamer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken te worden ontruimd. In geval de zorgovereenkomst om andere redenen eindigt, dient het appartement of de kamer uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst ten einde loopt, te zijn ontruimd.
- 16.3 Indien de goederen, die hebben toebehoord aan een overleden cliënt, of toebehoren aan een cliënt, wiens recht op gebruik van het appartement of kamer is geëindigd, niet binnen de termijn waarbinnen het appartement of de kamer volgens de zorgovereenkomst of deze Algemene Voorwaarden in het betreffende geval ontruimd dient te worden opgeleverd, door de rechthebbende(n) zijn weggevoerd, heeft Zuidwester het recht die goederen te doen opslaan voor rekening en risico van de rechthebbende(n). Zuidwester zal in dat geval niet tot de afgifte van de goederen zijn verplicht, alvorens de aan de opslag verbonden kosten, alsmede overige nog openstaande vorderingen op cliënt, aan Zuidwester zijn betaald. Indien cliënt op een kamer verbleef is de opslag gedurende de eerste 14 dagen kosteloos. Zuidwester is gerechtigd de goederen, die drie maanden na opslag nog niet zijn afgehaald, na taxatie door een deskundige, in het openbaar volgens plaatselijk gebruik te verkopen, dan wel te (doen) vernietigen. De opbrengst van de verkoop zal, na aftrek van de kosten, waaronder inbegrepen de kosten van opslag, gedurende één jaar ter beschikking worden gehouden voor de rechthebbende(n). Na verstrijken van deze termijn vervalt de opbrengst aan Zuidwester.

### **Hoofdstuk 4 BIJZONDERE BEPALINGEN**

#### **17. Toepasselijkheid**

- 17.1 Dit hoofdstuk is enkel van toepassing op cliënten die:
- a. zorg en/of diensten ontvangen op basis van een PGB;
  - b. zorg en/of diensten ontvangen op basis van particuliere financiering;
  - c. die naast zorg in natura aanvullende zorg en/of diensten ontvangen, waarvoor de Beslissing zoals bedoeld in artikel 7.1 geen grondslag biedt, maar die

partijen wel met elkaar zijn overeengekomen een en ander voor zover de toepasselijke wetgeving die aanvullende zorg en/of diensten ook toestaat.

- 17.2 Indien en voor zover in dit hoofdstuk wordt afgeweken van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit dit hoofdstuk.

### **18. Zorgarrangement**

Indien en voor zover sprake is van zorg- en/of dienstverlening als bedoeld in artikel 17, lid 1, komt het zorgarrangement, in afwijking van artikel 1.9 van deze Algemene Voorwaarden, tot stand op basis van de vraag van de cliënt. De cliënt met een PGB verstrekt op verzoek van Zuidwester een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan diens PGB is toegekend en/of de betreffende toekenningbeschikking.

### **19. Sluiten zorgovereenkomst**

Alle aanbiedingen en/of offertes van Zuidwester met betrekking tot het verlenen van zorg en dienstverlening als bedoeld in artikel 17 zijn vrijblijvend. Zuidwester is eerst na ondertekening van de (zorg)overeenkomst door beide partijen gebonden aan een aanbieding en/of offerte.

### **20. Financiële afspraken**

1. Bij het aangaan van de zorgovereenkomst wordt de te verlenen zorg- en/of dienstverlening vastgesteld alsmede het bijbehorende tarief en/of de bijbehorende prijs. De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks geïndexeerd conform de daarvoor geldende landelijke richtlijnen.
2. Zuidwester brengt de verschuldigde kosten door middel van een gespecificeerde factuur bij de cliënt in rekening. Cliënt dient deze factuur binnen dertig dagen na dagtekening te voldoen, bij gebreke waarvan hij in verzuim is en wettelijke rente verschuldigd is. Zuidwester zal op de factuur vermelden op welke wijze de factuur voldaan dient te worden.
3. Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Zuidwester van cliënt verlangen dat deze nadere zekerheden verstrekt. Zuidwester kan onder andere bepalen dat cliënt een voorschot op de kosten dient te betalen of dat een borgstelling plaats dient te vinden.
4. Zuidwester kan van cliënt verlangen dat een recht op automatische incasso wordt verleend, alvorens met de zorg en/of dienstverlening wordt begonnen.
5. Zuidwester is gerechtigd alle heffingen en toeslagen, die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen bij cliënt.
6. Indien cliënt in gebreke is ter zake van de nakoming van één van zijn verplichtingen uit hoofde van dit artikel, komen alle door Zuidwester gemaakte kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van cliënt.
7. Indien en voor zover sprake is van zorg en dienstverlening als bedoeld in artikel 17 lid 1 sub b en c en de afgesproken tarieven door de jaarlijkse indexering wijzigen, heeft cliënt het recht de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

## **Hoofdstuk 5 OVERIGE BEPALINGEN**

### **21. Aanvraag nieuwe indicatie**

- 21.1 Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Zuidwester niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in de Beslissing zoals bedoeld in artikel 7.1 aangegeven aard en omvang van het zorgarrangement, zal de cliënt of Zuidwester voor zover zij daartoe bevoegd is, aan het daartoe bevoegde bestuursorgaan om een nieuw bestuursrechtelijk besluit (Beslissing) vragen.

- 21.2 De cliënt zorgt ervoor dat de Beslissing zoals bedoeld in artikel 7.1 binnen zeven dagen na afgifte aan Zuidwester wordt verstrekt.
- 21.3 Indien de cliënt weigert (tijdig) een nieuwe Beslissing, zoals bedoeld in artikel 7.1 aan te vragen, terwijl Zuidwester geen bevoegdheden heeft om een dergelijke Beslissing aan te vragen, kan Zuidwester de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen.

## **22. Arbeidsomstandigheden**

Indien Zuidwester de zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van cliënt, waaronder mede verstaan wordt de kamer/het appartement die/dat cliënt uit hoofde van deze zorgovereenkomst individueel in gebruik heeft, kan Zuidwester in verband met de arbeidsomstandigheden van de medewerkers van Zuidwester nadere voorwaarden stellen aan cliënt.

## **23. Auteursrecht / Beeldrecht**

- 23.1 Met betrekking tot de door Zuidwester uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij Zuidwester. De eventuele in dat kader aan cliënt overhandigde stukken blijven eigendom van Zuidwester.
- 23.2 De cliënt zal de door Zuidwester verstrekte beleidsdocumenten niet aan derden ter inzage geven dan na voorafgaande toestemming van Zuidwester, tenzij sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.
- 23.3 Zuidwester publiceert alleen na de uitdrukkelijke toestemming van de cliënt over de in het kader van de (zorg)overeenkomst door Zuidwester verrichte werkzaamheden.
- 23.4 De cliënt en/of diens bezoekers mogen ten tijde van de zorg- en/of dienstverlening alleen fotograferen dan wel video- opname maken, als hierover met (de medewerkers van) Zuidwester duidelijke afspraken zijn gemaakt. In verband met de privacy van cliënt zullen geen foto's e.d. van de cliënt, diens vertegenwoordiger of bezoekers worden gemaakt, dan na uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
- 23.5 Voor het gebruik van foto's en/of ander beeldmateriaal door Zuidwester voor publicitaire en/of commerciële doeleinden wordt vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd.

## **24. Aansprakelijkheid**

- 24.1 Zuidwester is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat aan persoon of goed van cliënt of derden, behalve voor zover Zuidwester ter zake grove schuld of opzet valt aan te rekenen. Cliënt vrijwaart Zuidwester voor alle aanspraken van derden, waarvoor Zuidwester op grond van vorenstaande geen aansprakelijkheid draagt of zou behoren te dragen.
- 24.2 Indien cliënt in een appartement of kamer van Zuidwester verblijft, is Zuidwester niet aansprakelijk voor schade die voor cliënt en/of derden voortvloeit uit gebeurtenissen, welke intreden zonder dat Zuidwester ter zake grove schuld of opzet kan worden verweten en welke afbreuk doen aan het rustige genot van het appartement of de kamer voor cliënt.
- 24.3 Zuidwester is niet aansprakelijk voor schade aan persoon en/of goed veroorzaakt door brand, diefstal en/of (natuur)rampen, behalve voor zover Zuidwester ter zake grove schuld of opzet kan worden verweten.
- 24.4 Indien zich onverhoopt een situatie voordoet die tot aansprakelijkheid van Zuidwester jegens cliënt leidt, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de door Zuidwester gesloten (aansprakelijkheid)verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Zuidwester onder die verzekering draagt.
- 24.5 Het bepaalde in dit artikel is tevens van toepassing indien Zuidwester bij de uitvoering van de overeenkomst met cliënt gebruik maakt van derden.
- 24.6 Voorgaande leden hebben geen betrekking op de eventuele aansprakelijkheid van Zuidwester uit hoofde van de WGBO.

## **25. Klachten en geschillen**

- 25.1 Klachten over de uitvoering van de zorgovereenkomst - waaronder tevens de onderhavige Algemene en eventueel Bijzondere Voorwaarden verstaan worden - kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie voor cliënten van Zuidwester, een en ander voor zover het reglement van deze klachtencommissie dat mogelijk maakt. Zuidwester verstrekt cliënt desgevraagd een exemplaar van de klachtenregeling.
- 25.2 Indien tussen partijen een geschil mocht ontstaan naar aanleiding van de (zorg)overeenkomst of daarmee samenhangende overeenkomsten, zullen partijen eerst trachten dat geschil in goed onderling overleg op te lossen. Met instemming van beide partijen kan daarbij zo nodig een in onderling overleg aan te wijzen cliënt vertrouwenspersoon of erkende mediator worden ingeschakeld.
- 25.3 Indien een geschil niet overeenkomstig het bepaalde in lid 2 van dit artikel door partijen in onderling overleg wordt opgelost, zal het geschil worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, waarbij voor de relatieve competentie de statutaire vestigingsplaats van Zuidwester beslissend is.

## **26. Toepasselijkheid Wet BOPZ**

Indien cliënt is opgenomen in het kader van de Wet BOPZ zijn de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden slechts van toepassing indien en voor zover deze niet in strijd zijn met de Wet BOPZ. Bij tegenstrijdigheid tussen de overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden enerzijds en de Wet BOPZ anderzijds, prevaleren de bijzondere bepalingen uit de Wet BOPZ.

## **27. Wijziging, conversie en onvoorziene omstandigheden**

- 27.1 De zorgovereenkomst met cliënt kan worden gewijzigd en/of aangevuld, indien daarover overeenstemming bestaat tussen partijen. Overeengekomen wijzigingen en/of aanvullingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan de overeenkomst gehecht.
- 27.2 Zuidwester heeft het recht de Algemene Voorwaarden en/ of Bijzondere Voorwaarden tussentijds te wijzigen. Zuidwester zal daarbij de redelijke belangen van cliënt in acht nemen. De wijzigingen treden in werking dertig dagen na schriftelijke bekendmaking daarvan door Zuidwester aan cliënt, dan wel op datum als genoemd in de bekendmaking, mits gelegen na die dertig dagen. Cliënt heeft het recht om binnen dertig dagen na de hiervoor vermelde bekendmaking schriftelijk bezwaar te maken tegen de vernieuwde Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden, in welk geval de oude Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden van toepassing zullen blijven. Indien cliënt niet binnen dertig dagen schriftelijk bezwaar maakt tegen de nieuwe Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden, wordt cliënt geacht akkoord te zijn gegaan met de wijziging. Wijziging van de Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere voorwaarden heeft ook betrekking op reeds bestaande overeenkomsten.
- 27.3 Voor zover een of meerdere bepalingen uit de zorgovereenkomst met cliënt, de Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden of de daarmee samenhangende overeenkomsten of afspraken geheel of gedeeltelijk in strijd mocht(en) komen met regels van dwingend recht of aan de bepaling(en) - al dan niet door invoering van nieuwe regelgeving - gevolgen zouden worden verbonden die niet overeenstemmen met de afspraken en bedoelingen van partijen, komt de betreffende zorgovereenkomst niet te vervallen, maar zullen partijen met elkaar in overleg treden teneinde tot een met de bestaande regelgeving of de uitleg daarvan in overeenstemming zijnde wijziging van de overeenkomst te komen, die zoveel mogelijk aansluit bij de afspraken en bedoeling van partijen.
- 27.4 Indien zich onvoorziene, niet in de zorgovereenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of eventuele Bijzondere Voorwaarden, de daarmee samenhangende overeenkomsten of afspraken geregelde omstandigheden voordoen van dien aard dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding

van de betreffende overeenkomst niet meer van partijen kan worden gevergd, zullen de partijen met elkaar in overleg treden teneinde tot wijziging van de betreffende zorgovereenkomst te komen, die zoveel mogelijk aansluit bij de afspraken en bedoeling van partijen.

## **28. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

- 28.1 De zorgovereenkomst vangt aan op de aanvangsdatum als genoemd in artikel 3.2 en is aangegaan voor de duur van de termijn die in de zorgovereenkomst genoemd wordt, onverminderd het bepaalde in artikel 28.2.
- 28.2 De zorgovereenkomst eindigt:
- door overlijden van cliënt;
  - door gezamenlijke beslissing van partijen;
  - na schriftelijke opzegging van de zorgovereenkomst door een der partijen overeenkomstig het bepaalde in artikel 28.3 of 28.4 of 28.5 van deze voorwaarden;
  - door het eindigen van de Beslissing zoals bedoeld in artikel 7.1.
- 28.3 Cliënt heeft het recht de zorgovereenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee kalendermaanden. De opzegging geschiedt schriftelijk voor de eerste dag van de maand. Indien er een nieuwe Beslissing zoals bedoeld in artikel 7.1 in de plaats treedt van de oorspronkelijke Beslissing, waarin het zorgarrangement hetzelfde blijft, blijft de zorgovereenkomst ongewijzigd bestaan. In de gevallen waarin de Beslissing aanspraak geeft op een ander zorgarrangement treden partijen in overleg om de gevolgen van het nieuwe besluit voor de zorgverlening te bespreken en daarover in het zorgplan nieuwe afspraken te maken. Artikel 7 is van overeenkomstige toepassing.
- 28.4 Zuidwester heeft het recht de zorgovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand te beëindigen, indien sprake is van gewichtige redenen op grond waarvan in redelijkheid niet van Zuidwester gevraagd kan worden de zorgovereenkomst met cliënt in stand te houden. De opzegging geschiedt schriftelijk. Van gewichtige redenen is in ieder geval sprake:
- indien sprake is van een ernstige tekortkoming van cliënt in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de zorgovereenkomst, de daarmee verband houdende overeenkomsten of afspraken, de huisregels van Zuidwester en/of enige verplichting die voortvloeit uit de Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden;
  - indien cliënt weigert of verzuimt het zorgplan binnen de in artikel 7.2 genoemde termijn van zes weken te ondertekenen;
  - indien de relatie tussen cliënt en Zuidwester ernstig verstoord is;
  - indien cliënt met een ander persoon als echtpaar of als andere levensgezel in een appartement of kamer bedoeld voor samenwonenden heeft samengewoond en cliënt, na overlijden of vertrek van die andere persoon, als achterblijvende cliënt een ander appartement of andere kamer bedoeld voor een alleenstaande, ter beschikking wordt gesteld door Zuidwester en cliënt weigert aan interne verhuizing medewerking te verlenen;
  - indien de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van Zuidwester redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij de zorgverlening voortzet;
  - indien blijkt dat cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verschaft over zijn persoonlijke gezondheid en zorgbehoefte en aannemelijk is dat Zuidwester, indien zij correct geïnformeerd zou zijn, niet de(zelfde) zorgovereenkomst zou hebben gesloten met cliënt;
  - indien Zuidwester op een van de in deze Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden genoemde gronden besluit tot een interne verhuizing van cliënt en deze niet bereid is een ander appartement of een andere kamer te aanvaarden;

- h. indien cliënt een appartement of kamer bewoont en door ziekenhuisopname of anderszins gedurende langere periode afwezig is. Onder langere duur wordt in ieder geval verstaan de termijn die het zorgkantoor daarvoor hanteert;
    - i. indien cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van Zuidwester.
  - 28.5 Indien sprake is van een ernstige tekortkoming van cliënt in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de zorgovereenkomst, de daarmee verband houdende overeenkomsten of afspraken, de huisregels van Zuidwester en/of enige verplichting die voortvloeit uit de Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden, is Zuidwester bevoegd om de zorgovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien en nadat cliënt schriftelijk een redelijke termijn gegund is om de tekortkoming te staken. De opzegging geschiedt schriftelijk.
  - 28.6 Indien de zorgovereenkomst door Zuidwester wordt opgezegd, zal Zuidwester slechts overgaan tot opzegging nadat zij de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust heeft besproken met cliënt en in overleg met cliënt naar een alternatief is gezocht. Bij opzegging op grond van artikel 28.4 sub h rust op Zuidwester een inspanningsverplichting om cliënt, wanneer deze zich opnieuw meldt, opnieuw op te nemen. Met cliënt wordt dan een nieuwe zorgovereenkomst gesloten.
- 29. Slotbepaling**
- 29.1 Op de zorgovereenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden de daarmee samenhangende overeenkomsten en/of afspraken is het Nederlandse recht van toepassing.
  - 29.2 Deze Algemene Voorwaarden met de eventuele Bijzondere Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene en bijzondere leveringsvoorwaarden van de Stichting Zuidwester d.d. 27-02-2015.