

ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG EN DIENSTVERLENING ZUIDWESTER,

ALGEMENE INFORMATIE

Missie en visie Zuidwester.

Missie en Visie

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

Hieronder ligt een duidelijke mens- en zorgvisie:

Bij het ondersteunen van kwetsbare mensen 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.

Voor ons ligt de focus van al ons werk op een waardevol leven en 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, zowel binnen als buiten de organisatie.

1. Definities

Indien in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met cliënt of in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over één van de volgende begrippen, wordt steeds bedoeld:

1.1 Cliënt^{1,2}:

een natuurlijke persoon die, al dan niet vertegenwoordigd, met de Stichting Zuidwester een zorg- en dienstverleningsovereenkomst sluit.

1.2 Vertegenwoordiger:

de door de rechter of de wet aangewezen persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (een wilsonbekwame cliënt). Personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger kunnen optreden zijn: de curator, de mentor, de bewindvoerder of de schriftelijk gemachtigde van de cliënt. En indien een zodanige persoon of rechtspersoon ontbreekt: de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, dan wel, indien deze persoon dat niet wenst of daartoe niet in staat is, de (groot)ouder, het (klein)kind, de broer of de zus van de cliënt.

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 Indicatie of indicatiebesluit:

het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), waarin het CIZ vaststelt of en in welke omvang een cliënt zorg behoeft op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz).

1.8 Beschikking

het besluit waar het bevoegd gezag (college) vaststelt of en in welke omvang een cliënt zorg behoeft op grond van de Wmo 2015 of de Jeugdwet

1.9 Beslissing:

de beslissing die aan de zorg en dienstverlening ten grondslag ligt. Dit kan zijn:

- a) een indicatiebesluit van het CIZ op grond van de Wlz in combinatie met een besluit van het zorgkantoor inhoudende de leveringsvorm;
- b) een beschikking van het college tot een maatwerkvoorziening zoals bedoeld in de Wmo 2015;
- c) een beschikkingsbesluit van het college tot een jeugdhulpvoorziening zoals bedoeld in de Jeugdwet;

¹ Uitsluitend voor de leesbaarheid wordt in deze voorwaarden de mannelijke vorm gebruikt.

² In voorkomende gevallen kan onder cliënt ook diens wettelijk vertegenwoordiger worden verstaan.

- d) een besluit van een gecertificeerde instelling voor zover het gaat om de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering;
 - e) een verwijzing door huisarts, medisch specialist of jeugdarts naar jeugdhulp (waaronder verstandelijk gehandicaptenzorg voor minderjarigen of ggz voor minderjarigen);
 - f) een verwijzing van een (wijk)verpleegkundige voor verpleging en verzorging thuis, zoals bedoeld in het Besluit Zorgverzekering.
- 1.10 Zorgarrangement:
een pakket van verschillende soorten zorg en diensten, waarvan de inhoud en samenstelling is gebaseerd op de voor de cliënt vastgestelde beslissing en/of het zorgprofiel van cliënt.
- 1.11 Zorgprofiel:
de omschrijving van de vorm en omvang van de zorg en begeleiding die een cliënt nodig heeft.
- 1.12 Intake:
het verzamelen van gegevens bij de aanmelding van een nieuwe cliënt en het verstrekken van informatie over het zorgarrangement en de geldende regels en afspraken.
- 1.13 Ondersteuningsplan:
het document waarin Zuidwester en cliënt, op basis van de specifieke wensen en behoeften van de cliënt, vastleggen welk zorgarrangement wordt verleend.
- 1.14 Zorg in natura (ZIN):
de Wlz-zorg, Wmo-ondersteuning of jeugdhulp die Zuidwester verleent op basis van een indicatiebesluit van CIZ (Wlz) of een beschikking van het college (Wmo 2015, Jeugdwet) en waarvoor Zuidwester op grond van een contract met het zorgkantoor of de gemeente rechtstreeks een vergoeding plaatsvindt (en waarvoor dus geen betaling door of namens de cliënt plaatsvindt).
- 1.15 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 via een beschikking, als het gaat om een maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015 of jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet, en door het zorgkantoor via een indicatiebesluit van het CIZ als het gaat om Wlz-zorg, een en ander onder de voorwaarden zoals omschreven in deze wetten. De uitbetaling vindt plaats door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) aan Zuidwester.
- 1.16 IGJ:
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- 1.17 WGBO:
de Wet inzake de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Boek 7, Titel 7, Afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek).
- 1.18 Wzd:
de Wet zorg en dwang.
- 1.19 Wvggz:
de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg.
- 1.20 Wet BIG:
de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg.

- 1.21 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 dan wel het college van burgemeester en wethouders van de gemeente(n) bij wie de cliënt die bij Zuidwester in zorg is woonachtig is.
- 1.22 Wmo 2015:
de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- 1.23 Wlz:
de Wet langdurige zorg.
- 1.24 Zvw:
de Zorgverzekeringswet.
- 1.25 Wkkgz:
de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- 1.26 Wmcz:
de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
- 1.27 Zorg:
zorg in de zin van de Wlz en/of de WGBO, een maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015, jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet en behandeling vanuit de Zvw.
- 1.28 Zorg- en dienstverleningsovereenkomst:
een overeenkomst tussen Zuidwester en de cliënt waarin Zuidwester zich verbindt tot het verlenen van zorg en/of diensten in de zin van de Wlz, de uitvoering van een maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo 2015, of de verlening van jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet. Op het moment dat de cliënt zorg bij Zuidwester afneemt op basis van een persoonsgebonden budget, betreft deze zorgovereenkomst de modelovereenkomst van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).
- 1.29 Cliëntdossier:
het dossier waarin door Zuidwester aantekening wordt gehouden van gegevens omtrent de zorgverlening aan de cliënt. Het ondersteuningsplan maakt onderdeel uit van het cliëntdossier.
- 1.30 Wils(on)bekwaam:
(niet) in staat tot een redelijke belangenafweging ter zake.
- 1.31 AVG:
de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
- 1.32 Calamiteit:
een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en/of diensten die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
- 1.33 Diensten:
andere handelingen dan zorg die betrekking hebben op de cliënt.
- 1.34 Geweld in de zorgrelatie:
seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een zorgverlener of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Zuidwester dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van Zuidwester verblijft.

1.35 Incident:

een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en/of diensten en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.

2. Toepasselijkheid en reikwijdte

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die gesloten worden tussen cliënt en Zuidwester alsmede op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen cliënt en Zuidwester.
- 2.2. 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst prevaleert de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- 2.3. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen de cliënt en Zuidwester zijn overeengekomen en deze niet in het nadeel zijn van de cliënt.
- 2.4. Indien een of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of door de rechter nietig worden verklaard, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. De cliënt en Zuidwester zullen in overleg treden om de betreffende bepaling(en) te vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht worden genomen.
- 2.5. Zuidwester is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden in werking binnen dertig (30) dagen nadat Zuidwester de gewijzigde Algemene Voorwaarden aan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger ter hand heeft gesteld, tenzij de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hiertegen binnen dertig (30) dagen na terhandstelling schriftelijk bezwaar heeft dan wel hebben gemaakt. In dat geval blijft de laatst tussen de cliënt en Zuidwester geldende versie van de Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 2.6. Aan de opschriften ("kopjes") bij de artikelen van deze Algemene Voorwaarden komt geen zelfstandige betekenis toe en deze opschriften zijn niet van invloed op de uitleg van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.
- 2.7. Cliënt heeft kennisgenomen van de inhoud van deze Algemene Voorwaarden en of bijzondere voorwaarden en accepteert door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst de toepasselijkheid van deze voorwaarden op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met Zuidwester.

3. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst

- 3.1. Voordat de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Zuidwester en de cliënt tot stand komt, vindt er een kennismakingsgesprek tussen Zuidwester en de cliënt plaats. In dit kennismakingsgesprek wordt onder meer de zorgvraag van de cliënt besproken en wordt bekeken in hoeverre Zuidwester de in de indicatie respectievelijk beschikking opgenomen aanspraak op zorg zou kunnen verlenen.
- 3.2. Op basis van het indicatiebesluit respectievelijk de beschikking en het kennismakingsgesprek bepaalt Zuidwester of de cliënt in aanmerking komt voor zorg- en/of dienstverlening door Zuidwester.
- 3.3. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en ondertekend

- door beide partijen. Indien de cliënt een vertegenwoordiger heeft, wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst getekend door de vertegenwoordiger.
- 3.4. In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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, dan geldt de datum waarop de feitelijke zorg- en/of dienstverlening is begonnen als aanvangsdatum van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Deze datum wordt in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst vastgelegd.
- 3.5. In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 ondersteuningsplan.
- 3.6. De Algemene Voorwaarden en eventueel Bijzondere Voorwaarden maken deel uit van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anderszins zijn overeengekomen.

Hoofdstuk 2 **BEPALINGEN BETREFFENDE ZORGVERLENING**

4. Vertegenwoordiging

- 4.1. Indien de cliënt minderjarig is en jonger is dan 12 jaar, is de toestemming van diens vertegenwoordiger(s) vereist voor alle beslissingen rondom de zorg- en dienstverlening van Zuidwester aan de cliënt.
- 4.2. Indien de cliënt minderjarig is en de leeftijd van 12 jaar wel maar de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, is deze toestemming van zowel de cliënt als diens vertegenwoordiger(s) vereist, behoudend de wettelijke uitzondering op deze regel.
- 4.3. Indien de cliënt de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam is), is de toestemming van zijn vertegenwoordiger(s) vereist.
- 4.4. De vertegenwoordiger van de cliënt treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden indien de cliënt op grond van de wet niet (zelfstandig) bevoegd of bekwaam is om deze rechten of plichten uit te oefenen, of indien en voor zover Zuidwester overeenkomstig de wettelijke procedures heeft vastgesteld dat de cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam is).
- 4.5. De cliënt heeft, wanneer vertegenwoordiging door een vertegenwoordiger noodzakelijk of vereist is, altijd één vertegenwoordiger, tenzij de wet, de cliënt zelf op het moment dat hij wilsbekwaam was, of de rechter meerdere vertegenwoordigers aanwijst dan wel heeft aangewezen. In het geval op grond van de wet meerdere personen bevoegd zijn om de cliënt te vertegenwoordigen en de cliënt ten tijde dat hij wilsbekwaam was géén vertegenwoordiger heeft aangewezen, wijst de familie van de cliënt uit deze bevoegde personen één persoon aan die als vertegenwoordiger optreedt. Ontbreekt een dergelijke

bevoegd persoon of wenst geen van deze personen als vertegenwoordiger op te treden, dan zal Zuidwester aan de familie van de 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 de cliënt een mentorschap in te stellen.

- 4.6. Op het moment dat op enig moment de besluitvorming voor Zuidwester in de praktijk onwerkbaar wordt, omdat er meerdere vertegenwoordigers zijn die het niet met elkaar eens kunnen worden, behoudt Zuidwester zich het recht voor de rechter te verzoeken in plaats van meerdere vertegenwoordigers één vertegenwoordiger voor de cliënt aan te wijzen.
- 4.7. 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 als vertegenwoordiger 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 zorgdragen voor een correcte en volledige uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Zuidwester en haar medewerkers zullen zich jegens de cliënt respectvol gedragen.
- 5.2. Zuidwester handelt conform wet- en regelgeving zoals genoemd in artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
- 5.3. Zuidwester beschikt over een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en handelt conform deze meldcode.
- 5.4. De medewerkers die door Zuidwester worden ingezet voldoen aan de vereiste kwalificaties om de overeengekomen zorg- en/of dienstverlening te mogen verrichten.
- 5.5. De medewerkers die door Zuidwester worden ingezet zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- 5.6. Zuidwester bepaalt welke medewerkers ingeschakeld worden ter uitvoering van de feitelijke zorg en dienstverlening. De tijdstippen waarop de zorg en dienstverlening plaatsvindt worden zoveel mogelijk in overleg met de cliënt bepaald, waarbij Zuidwester uiteindelijk beslist.
- 5.7. Zuidwester is bevoegd om de uitvoering van de feitelijke zorgverlening, na overleg met cliënt, uit te besteden aan derden, waarbij de eindverantwoordelijkheid blijft rusten bij Zuidwester, tenzij anders wordt overeengekomen of de afspraken met het verantwoordelijke zorgkantoor of de verantwoordelijke gemeente uitbesteding niet toelaten.
- 5.8. Cliënt kan de te leveren zorg en dienstverlening annuleren door dit tenminste 2 werkdagen (minimaal 48 uur) vóór het overeengekomen aanvangstijdstip aan Zuidwester te melden, tenzij hierover in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst andere afspraken zijn gemaakt. In geval van niet tijdige annulering kan Zuidwester de volledige kosten, voortkomend uit de niet tijdige annulering, rechtstreeks in rekening brengen bij de cliënt, ongeacht de wijze van financiering van de zorg en dienstverlening, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 5.9. 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 tabaksgebruik, drugsgebruik, ernstige nalatigheid of discriminatie kan de zorgverlening aan cliënt worden opgeschort en heeft Zuidwester de mogelijkheid de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met cliënt op te zeggen, zoals beschreven in artikel 27.6.

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. Steeds als Zuidwester de cliënt informatie verschafft, doet Zuidwester dit op een voor de cliënt passende wijze en geschikt niveau. Zuidwester gaat bij de cliënt na of de cliënt de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst biedt Zuidwester de informatie schriftelijk of op elektronische wijze aan de cliënt aan.
- 6.4. Indien de cliënt te kennen heeft gegeven geen inlichtingen te willen ontvangen dan wel in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken van informatie kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert, 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. In dat geval verstrekt Zuidwester de betreffende informatie wel aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
- 6.5. De cliënt zal naar vermogen alle inlichtingen en medewerking geven aan Zuidwester teneinde Zuidwester in staat te stellen de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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.
- 6.6. Zuidwester verstrekt op verzoek van de cliënt of wanneer de wet dit voorschrijft mondeling 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 verplichte ggz dan wel de Wet zorg en dwang.

7. Cliëntdossier, ondersteuningsplan 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.
 - b) de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen de cliënt en Zuidwester, voor zover de beslissing zoals bedoeld onder a) daartoe de ruimte geeft.
- 7.2. Bij aanvang van de zorg- en dienstverlening leggen Zuidwester en de cliënt 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. Dit wordt in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door cliënt en Zuidwester ondertekend.
- 7.3. Na aanvang van de zorgverlening wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken

dan wel de met het college of het zorgkantoor overeengekomen termijnen door Zuidwester op basis van de beslissing en met inachtneming van de wensen en behoeften van de cliënt een ondersteuningsplan opgesteld.

- 7.4. De cliënt werkt naar vermogen mee aan de totstandkoming van het ondersteuningsplan. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van de methodieken “Dit vind ik ervan!” en “Mijn Plan”. Het ondersteuningsplan van de cliënt bevat een beschrijving van:
- de doelen die met betrekking tot de zorgverlening voor een bepaalde periode worden gesteld, en de wijze waarop de zorgaanbieder en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
 - de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen de zorgverleners plaatsvindt, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
 - de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen;
 - de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder de zorg en/of ondersteuning met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd;
 - van de aard van de zorg, de hoeveelheid zorg en de wijze van evaluatie van de zorg.
- 7.5. Indien de cliënt instemt met het ondersteuningsplan wordt dit door de cliënt ondertekend. Door in te stemmen met het ondersteuningsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening zoals beschreven in het ondersteuningsplan.
- 7.6. Het ondersteuningsplan is eigendom van de cliënt en wordt door Zuidwester beheerd. De cliënt ontvangt een afschrift van dit plan.
- 7.7. Indien de cliënt het niet eens is met de uitvoering van (delen van) het ondersteuningsplan, 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.
- 7.8. Het ondersteuningsplan wordt jaarlijks geëvalueerd, of zoveel vaker als de wet dan wel de afspraken met zorgkantoor of colleges, of de omstandigheden daartoe nopen. Het plan 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. De cliënt kan bij de bespreking van het ondersteuningsplan gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning die het zorgkantoor of de gemeente biedt. Ook kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand van zijn eigen keuze.
- 7.9. Bij een nieuwe beslissing vindt steeds een evaluatie van het ondersteuningsplan plaats, waarna Zuidwester het plan zo nodig kan wijzigen. Het ondersteuningsplan wordt dan opnieuw ter beoordeling aan de cliënt voorgelegd.
- 7.10. Het ondersteuningsplan maakt integraal onderdeel uit van het cliëntdossier.

8. Zorgverlening in bijzondere situaties

- 8.1. In een noodsituatie kan, als er nog geen ondersteuningsplan is of de noodzakelijke zorg afwijkt van het ondersteuningsplan, die zorg zonder toestemming van cliënt worden verleend indien:
- de zorg onmiddellijk noodzakelijk is om kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen;
 - de cliënt niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;
 - evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger tijdig kan worden verkregen;
 - ook 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.
- 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 niet-reanimatieverklaring inhoudt, wordt een niet-reanimatiebeleid vastgesteld, met de cliënt en andere betrokkenen besproken en opgevolgd.

9. Calamiteiten, geweld en incidenten

- 9.1. Zo spoedig mogelijk na een calamiteit, geweld in de zorgrelatie of incident, informeert Zuidwester de betreffende cliënt, en indien de cliënt niet in staat is om een redelijke belangenafweging te maken, diens vertegenwoordiger over de aard en de oorzaak van het incident, geweld in de zorgrelatie of de calamiteit en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten of calamiteiten in de toekomst te voorkomen.
- 9.2. Zuidwester meldt een calamiteit zo spoedig mogelijk bij de IGJ of bij Toezicht Wmo.
- 9.3. Indien sprake is van geweld in de zorgrelatie, meldt Zuidwester dit zo spoedig mogelijk bij de IGJ of Toezicht Wmo.
- 9.4. Zuidwester heeft intern een incidentmanagementsysteem waarin incidenten, geweld in de zorgrelatie en calamiteiten worden geregistreerd.

10. Cliëntdossier en geheimhouding

- 10.1. Zuidwester richt een cliëntdossier 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. Ook het ondersteuningsplan maakt hier onderdeel van uit.
- 10.2. Zuidwester bewaart de in artikel 10.1 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.
- 10.3. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het cliëntdossier behoren, bewaart Zuidwester niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Zuidwester heeft de specifieke bewaartermijnen neergelegd in haar beleid "Bewaartermijnen Persoonsgegevens". Na afloop van de bewaartermijn vernietigt Zuidwester deze gegevens.
- 10.4. Zuidwester vernietigt of verwijdert de door haar bewaarde bescheiden over cliënt binnen één maand 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. De genoemde termijn van één maand kan door Zuidwester met twee maanden worden verlengd, mits Zuidwester motiveert waarom deze verlenging noodzakelijk is en de cliënt hierover wordt geïnformeerd.

- 10.5. Zuidwester verstrekt aan cliënt desgevraagd zo spoedig mogelijk inzage en afschrift van de in artikel 10.1 bedoelde bescheiden. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. 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 10.1, aan anderen dan de cliënt, tenzij een wettelijk voorschrift tot verstrekking verplicht of er een expliciete wettelijke bevoegdheid tot verstrekking bestaat. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen die op grond van artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden als vertegenwoordiger van cliënt aangemerkt dienen te worden en degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de zorgverlening aan cliënt.

11. De verwerking en bescherming van persoonsgegevens

- 11.1. Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig het privacyreglement van Zuidwester en de relevante wet- en regelgeving op het gebied van privacy en de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de AVG. Zuidwester heeft een Privacyverklaring op haar website gepubliceerd waarin zij uitlegt op welke wijze zij omgaat met de verwerking van persoonsgegevens van de cliënt.
- 11.2. Persoonsgegevens van de cliënt worden door Zuidwester uitsluitend verwerkt als hiervoor een grondslag bestaat in de AVG en/of Uitvoeringswet AVG. Indien Zuidwester persoonsgegevens van de cliënt wil gebruiken voor één van de volgende doeleinden, vraagt Zuidwester de cliënt daarvoor in ieder geval vooraf uitdrukkelijke toestemming:
- a) wetenschappelijk onderzoek, de betrokken individuele cliënt betreffend;
 - b) publicatie van foto-, film- en/of video-opnamen van de cliënt; en
 - c) het maken van audiovisuele opnamen ten behoeve van observatie en/of onderzoek.
- 11.3. De door de cliënt gegeven toestemming voldoet aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat het bij deze toestemming moet gaan om een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de cliënt door middel van een schriftelijke verklaring aanvaardt dat Zuidwester persoonsgegevens van hem verwerkt voor een of meer doeleinden. De cliënt kan deze toestemming te allen tijde intrekken, zonder dat dit enig (negatief) gevolg voor hem heeft. Het intrekken van deze toestemming doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de eerdere verwerking van persoonsgegevens die op deze toestemming was gebaseerd.
- 11.4. Zuidwester werkt slechts mee aan controles door toezichthouders, het zorgkantoor, de gemeente, 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.
- 11.5. 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

12. Toepasselijkheid

Dit hoofdstuk is enkel van toepassing op cliënten die op grond van hun zorg- en dienstverleningsovereenkomst met Zuidwester aanspraak hebben op verblijf in een kamer of appartement dat door Zuidwester aan hen ter beschikking wordt gesteld. Dit hoofdstuk is niet van toepassing op cliënten die een kamer of appartement bewonen die/ dat niet door Zuidwester ter beschikking wordt gesteld.

13. Gebruik appartement/kamer

- 13.1. Indien de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Zuidwester en cliënt tevens inhoudt dat Zuidwester verblijf (een appartement of een kamer) aan de cliënt ter beschikking stelt, komt tussen partijen, gelet op het feit dat het verzorgingselement in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst overheerst, geen huurovereenkomst tot stand. Het gebruik van het appartement of kamer houdt rechtstreeks verband met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op welke grond ook leidt van rechtswege – dus zonder dat daarvoor een afzonderlijke rechtshandeling nodig is – tot het einde van het gebruik van het appartement of de kamer.
- 13.2. 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 onmiddellijke of zeer spoedige 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 zoveel mogelijk met inachtneming van de privacy van cliënt en in het geval van een appartement van de eventuele overige bewoners.
- 13.3. Cliënt zal het appartement of de kamer, alsmede de daarin aanwezige voorzieningen en/of inventarisgoederen, als een goed gebruiker gebruiken overeenkomstig de bestemming. Cliënt zal in het appartement of de kamer geen wijzigingen aanbrengen, behoudens voor zover Zuidwester daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Zuidwester kan aan haar toestemming voorwaarden verbinden.
- 13.4. Zuidwester staat ervoor in dat het appartement of de kamer bij de ingebruikneming in goed bewoonbare 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 bij het begin van het gebruik door ondertekening van een opnamerapport.
- 13.5. 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 in aanmerking komt voor een vergoeding of voorziening uit een ander wettelijk kader.
- 13.6. 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 en gordijnen dienen brandwerend te zijn. Vloerbedekking wordt altijd geleverd door Zuidwester.
- 13.7. Gedurende het verblijf is Zuidwester verantwoordelijk voor eventuele schilder- en/of behangwerkzaamheden indien deze werkzaamheden voor de woonbaarheid noodzakelijk zijn.
- 13.8. 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 of diens bezoeker(s) schade is toegebracht aan het appartement of de kamer en/of de daarin door Zuidwester verstrekte voorzieningen zal Zuidwester de door haar gemaakte kosten van herstel verhalen op cliënt en/of de bezoeker(s).
- 13.9. Cliënt is verplicht toegang te verschaffen aan Zuidwester voor het uitvoeren van noodzakelijke onderhoud- en/of herstelwerk door Zuidwester. Zuidwester houdt bij het uitvoeren van noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk rekening met de wens(en) van cliënt.
- 13.10. De onderhouds- en reparatiewerkzaamheden die voor rekening van Zuidwester komen zullen door haar worden uitgevoerd overeenkomstig het kwaliteitsniveau dat bij Zuidwester gebruikelijk is.
- 13.11. Wanneer Zuidwester verzuimt om de in artikel 13.4 en 13.7 bedoelde onderhoudsverplichtingen uit te voeren volgens het kwaliteitsniveau dat binnen Zuidwester gebruikelijk is zal de cliënt Zuidwester schriftelijk tot nakoming van deze onderhoudsverplichtingen aan kunnen manen. Daarbij dient Zuidwester een redelijke termijn tot nakoming te worden geboden. De cliënt is niet bevoegd om zelf onderhoudswerkzaamheden uit te (doen) voeren tenzij de rechter de cliënt daartoe in een rechterlijk vonnis uitdrukkelijk heeft gemachtigd.
- 13.12. 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.
- 14. Diensten in verband met verblijf**
- 14.1. 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.
- 14.2. Op alle zorg- en dienstverlening waarbij de cliënt zelfverantwoordelijk 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.
- 15. Interne verhuizing**
- 15.1. 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 om in overleg met de cliënt, de cliënt naar een andere kamer of appartement te verhuizen.
- 15.2. 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 de cliënt plaatsing in een andere (interne of externe) locatie aangevraagd.

- 15.3. 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 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst met cliënt op te zeggen.
- 15.4. 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 - bewoonbaar maken en stofferen van het nieuwe appartement of de nieuwe kamer en de redelijke kosten van de verhuizing.
- 15.5. Indien een appartement of kamer door twee personen die elkaars levensgezel zijn bewoond werd, is de overblijvende cliënt/levensgezel, na vertrek of overlijden van de andere cliënt/levensgezel, verplicht te verhuizen naar een eenpersoonsappartement of kamer, zodra een dergelijk appartement of een dergelijke kamer vrijkomt. De verplichting om te verhuizen ontstaat in ieder geval uiterlijk één maand nadat Zuidwester de cliënt schriftelijk heeft bericht omtrent de verplichting tot verhuizing. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing.

16. Algemene ruimten en voorzieningen

De cliënt is gerechtigd en verplicht tot een gebruik overeenkomstig de bestemming van de algemene ruimten of de overige algemene voorzieningen.

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

17. Einde verblijf

- 17.1. 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.
- 17.2. In geval de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst om andere redenen eindigt, dient het appartement of de kamer uiterlijk op de einddatum van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ontruimd te zijn.

- 17.3. 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 vóór de uiterste datum waarbinnen het appartement of de kamer volgens de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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, indien de kosten van de opslag en de verkoop niet in redelijke verhouding staan tot de te verwachten opbrengst, 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.
- 17.4. De verplichtingen die in dit artikel zijn vastgelegd rusten tevens op de vertegenwoordiger(s) van de cliënt.

Hoofdstuk 4 BIJZONDERE BEPALINGEN

18. Toepasselijkheid

- 18.1. 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 private financiering;
 - c) die naast zorg in natura aanvullende zorg en/of diensten ontvangen, waarvoor de Beslissing 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.
- 18.2. Indien en voor zover in dit hoofdstuk wordt afgeweken van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit dit hoofdstuk.

19. Financiële afspraken

- 19.1. Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 aangepast aan de wettelijke tarieven en/of jaarlijks geïndexeerd.
- 19.2. 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 cliënt in verzuim is en wettelijke rente verschuldigd is. Zuidwester zal op de factuur vermelden op welke wijze de factuur voldaan dient te worden.
- 19.3. 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
- 19.4. Zuidwester kan van cliënt verlangen dat een recht op automatische incasso wordt verleend alvorens met de zorg- en/of dienstverlening wordt begonnen.
- 19.5. Zuidwester is gerechtigd alle heffingen en toeslagen, die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen bij cliënt.
- 19.6. 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.
- 19.7. Indien en voor zover sprake is van zorg- en dienstverlening als bedoeld in artikel 18 lid 1 sub b en c en de afgesproken tarieven door de jaarlijkse indexering wijzigen, heeft cliënt het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Hoofdstuk 5 OVERIGE BEPALINGEN

20. Aanvraag nieuwe beslissing

- 20.1. 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 aangegeven aard en omvang van het zorgarrangement, zal de cliënt of Zuidwester voor zover zij daartoe bevoegd is, aan het daartoe bevoegde (bestuurs)orgaan om een nieuwe Beslissing vragen.
- 20.2. De cliënt zorgt ervoor dat de Beslissing binnen zeven dagen na afgifte aan Zuidwester wordt verstrekt.
- 20.3. Indien de cliënt weigert (tijdig) een nieuwe Beslissing aan te vragen, terwijl Zuidwester geen bevoegdheden heeft om een dergelijke Beslissing aan te vragen, kan Zuidwester de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen.

21. 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst individueel in gebruik heeft, kan Zuidwester in verband met de arbeidsomstandigheden van de medewerkers van Zuidwester nadere voorwaarden stellen aan cliënt. Deze voorwaarden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan Mijn Plan.

22. (Intellectuele) eigendomsrechten

- 22.1. Met betrekking tot de door of namens Zuidwester uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake van de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Zuidwester. De eventuele in dat kader aan cliënt overhandigde stukken blijven eigendom van Zuidwester.
- 22.2. De cliënt zal de door Zuidwester verstrekte beleidsdocumenten niet aan derden ter inzage geven dan na voorafgaande toestemming van Zuidwester, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure of andere juridische procedure waarin ook Zuidwester of een van de aan haar verbonden medewerkers/zorgverleners partij is.
- 22.3. Zuidwester publiceert alleen na de uitdrukkelijke toestemming van de cliënt over de in het

kader van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door Zuidwester verrichte werkzaamheden.

- 22.4. 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. Onverminderd het bepaalde in artikel 11.2 zullen in verband met de privacy van cliënt geen foto's e.d. van de cliënt, diens vertegenwoordiger of bezoekers worden gemaakt, dan na uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.

23. Aansprakelijkheid

- 23.1. Zuidwester is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat aan persoon of goed van cliënt of derden. Cliënt vrijwaart Zuidwester voor alle aanspraken van derden, waarvoor Zuidwester op grond van vorenstaande geen aansprakelijkheid draagt of zou behoren te dragen.
- 23.2. 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.
- 23.3. Indien zich 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. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Zuidwester beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 23.4. Het bepaalde in dit artikel is tevens van toepassing indien Zuidwester bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met cliënt gebruik maakt van derden.
- 23.5. De beperkingen in de voorgaande leden van dit artikel gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Zuidwester.
- 23.6. Voorgaande leden van dit artikel hebben geen betrekking op de eventuele aansprakelijkheid van Zuidwester uit hoofde van de WGB0.
- 23.7. De cliënt is aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt en die op grond van de wet voor zijn rekening en risico komt.
- 23.8. De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

24. Klachten en geschillen

- 24.1. Klachten over de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst - 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.
- 24.2. Indien tussen partijen een geschil mocht ontstaan naar aanleiding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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.

24.3. 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 rechter van de rechtbank. .

25. Toepasselijkheid Wet zorg en dwang en Wet verplichte ggz

Indien de zorg aan de cliënt valt onder de reikwijdte van de Wet verplichte ggz of de Wet zorg en dwang dan zijn de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden slechts van toepassing indien en voor zover deze niet in strijd zijn met deze wetten. Bij tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden enerzijds en de Wet verplichte ggz of de Wet zorg en dwang anderzijds, prevaleren de bijzondere bepalingen en regels uit de Wet verplichte ggz en de Wet zorg en dwang.

26. Wijziging, conversie en onvoorziene omstandigheden

26.1. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst met cliënt kan schriftelijk 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst gehecht.

26.2. Voor zover een of meerdere bepalingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst te komen, die zoveel mogelijk aansluit bij de afspraken en bedoeling van partijen.

26.3. Indien zich onvoorziene, niet in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet meer van partijen kan worden gevergd, zullen de partijen met elkaar in overleg treden teneinde tot wijziging van de betreffende zorg- en dienstverleningsovereenkomst te komen, die zoveel mogelijk aansluit bij de afspraken en bedoeling van partijen.

27. Duur en beëindiging van de overeenkomst

27.1. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst vangt aan op de aanvangsdatum als genoemd in artikel 3.4 en is aangegaan voor de duur van de termijn die in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst genoemd wordt, onverminderd het bepaalde in artikel 28.3.

27.2. Indien er een nieuwe beslissing in de plaats treedt van de oorspronkelijke beslissing, waarin het zorgarrangement hetzelfde blijft, blijft de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd bestaan. In de gevallen waarin de beslissing aanspraak geeft op een ander zorgarrangement treden partijen in overleg om de gevolgen van de nieuwe beslissing voor de zorgverlening te bespreken en daarover in het ondersteuningsplan nieuwe afspraken te maken. Artikel 7 is van overeenkomstige toepassing.

- 27.3. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:
- van rechtswege in de in lid 4 van dit artikel genoemde gevallen;
 - door gezamenlijke beslissing van partijen;
 - door schriftelijke opzegging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door een van de partijen overeenkomstig het bepaalde in de leden 5 en 6 van dit artikel;
 - door ontbinding door de rechter;
 - door ontbinding door de cliënt of (de curator van) Zuidwester indien Zuidwester in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt.
- 27.4. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt van rechtswege, dus zonder dat een daartoe gerichte opzeggingshandeling vereist is:
- door het verlopen van de beslissing en er ook geen concreet zicht is op een nieuwe beslissing (de zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt dan van rechtswege met ingang van de dag volgende op de einddatum van de beslissing);
 - door de intrekking van de beslissing door de instantie die de beslissing heeft afgegeven;
 - door het overlijden van de cliënt;
 - door een door Zuidwester geconstateerd definitief vertrek van de cliënt naar een regio waar Zuidwester niet actief is;
 - door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
 - door voltooiing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - bij overplaatsing van de cliënt naar een andere instelling.
- 27.5. De cliënt heeft het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand. De opzegging geschiedt schriftelijk voor de eerste dag van de maand.
- 27.6. Zuidwester heeft het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand op te zeggen, indien sprake is van gewichtige redenen op grond waarvan in redelijkheid niet van Zuidwester gevraagd kan worden de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst, 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 de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door Zuidwester, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Zuidwester;
 - indien de relatie tussen cliënt (of familieleden/naasten van de cliënt) en Zuidwester ernstig verstoord is;
 - indien sprake is van ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie om zorg te verlenen aan de cliënt onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van medewerkers van Zuidwester of andere cliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de handelswijze van familie/naasten van de cliënt;

- e) 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;
 - f) 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;
 - g) 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) zorg- en dienstverleningsovereenkomst zou hebben gesloten met cliënt;
 - h) 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;
 - i) indien cliënt een appartement of kamer bewoont en door een ziekenhuisopname van langer dan 91 dagen niet in het appartement of de kamer zijn hoofdverblijf heeft;
 - j) indien cliënt een appartement of kamer bewoont en om andere redenen dan een ziekenhuisopname zoals bedoeld onder i gedurende een periode van meer dan vier weken niet zijn hoofdverblijf heeft in het appartement of de kamer.
- 27.7. Indien de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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. Zuidwester ondersteunt de cliënt voor zover redelijkerwijs mogelijk bij het vinden van een alternatieve zorgaanbieder. Bij opzegging op grond van artikel 29.5 sub h rust op Zuidwester een inspanningsverplichting om cliënt, wanneer deze zich opnieuw meldt, opnieuw op te nemen. Met cliënt wordt dan een nieuwe zorg- en dienstverleningsovereenkomst gesloten.

28. Slotbepalingen

- 28.1. Op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden de daarmee samenhangende overeenkomsten en/of afspraken is het Nederlands recht van toepassing.
- 28.2. Deze Algemene Voorwaarden met de eventuele Bijzondere Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Voorwaarden Zorg en dienstverlening Zuidwester d.d. 1-1-2020.