

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding..... | 2 |
| Algemeen..... | 3 |
| Informatie..... | 4 |
| Totstandkoming overeenkomst | 5 |
| Zorgplan..... | 6 |
| Privacy | 7 |
| Kwaliteit en veiligheid | 7 |
| Zorgverlening op afstand | 9 |
| Zorg en verblijf | 10 |
| Verantwoordelijkheden van de client..... | 11 |
| Betaling..... | 12 |
| Vervolindicatie..... | 12 |
| Beëindiging van de overeenkomst/indicatie..... | 13 |
| Klachten en geschillen..... | 16 |



Inleiding

De algemene voorwaarden van Friesland Begeleid Wonen zijn tot stand gekomen in overeenstemming met richtlijnen zoals deze zijn opgesteld door ActiZ en BTN uit 2010. Friesland Begeleid Wonen heeft deze richtlijnen aangepast om naar aard, omvang en cliëntenpopulatie een vertaling te maken naar de praktijk.

Algemeen

ARTIKEL 1: Definities

Client: De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij de zorgaanbieder.

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de client of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de client persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Zorgaanbieder: Friesland Begeleid Wonen als rechtspersoon die begeleiding verleent, gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Jeugdwet of de Wet Langdurige Zorg (WLZ) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Indicatiebesluit/indicatie: het besluit van de indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een indicatie met de daaruit wettelijk of contractueel voortvloeiende rechten en plichten.

Indicatieorgaan/indicerende instelling: de (rechts)persoon, organisatie of gemeente die een beschikking of indicatie afgeeft waaruit een overeenkomst en (wettelijke) rechten en plichten voortvloeien voor zowel de zorgaanbieder als de client.

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de client.

Factuur: een overzicht met de geleverde goederen en diensten door de zorgaanbieder aan de client, verschuldigd bedrag van de geleverde goederen en diensten, alsmede het totaalbedrag en de opbouw van dit totaalbedrag.

Ondersteuning/diensten: de begeleiding die Friesland Begeleid Wonen levert aan de client op basis van de rechten en plichten voortkomend uit een indicatie/indicatiebesluit afgestemd op de behoeften van de client.

ARTIKEL 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gesloten overeenkomsten tussen de zorgaanbieder en de client zoals benoemd in artikel 9 of artikel 10 van deze algemene voorwaarden.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen. Wettelijke regelingen zijn altijd voorliggend op deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 3: Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de client of zijn wettelijke vertegenwoordiger voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.

2. De zorgaanbieder licht, op verzoek van de client of de wettelijke vertegenwoordiger de algemene voorwaarden mondeling toe.
3. De client of zijn wettelijke vertegenwoordiger geven schriftelijk akkoord te gaan met de algemene voorwaarden.

ARTIKEL 4: Afwijkingen van de algemene voorwaarden

1. Er kan niet afgeweken worden van deze algemene voorwaarden. Afwijkingen dienen schriftelijk tussen de zorgaanbieder en de client overeen te zijn gekomen.
2. De zorgaanbieder behoudt zich het recht om voor deze algemene voorwaarden aan te passen.

ARTIKEL 5: Duidelijke informatie

1. Steeds wanneer de zorgaanbieder de client of de wettelijk vertegenwoordiger informatie verschaft, doet hij dit op een voor de client of wettelijk vertegenwoordiger geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de client of de wettelijk vertegenwoordiger de informatie heeft begrepen.
2. Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft vergewist hij zich ervan of de client of de wettelijk vertegenwoordiger deze informatie heeft ontvangen.
3. Informatie wordt bij voorkeur digitaal en elektronisch beveiligd gedeeld conform wettelijke richtlijnen.

ARTIKEL 6: Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

1. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de client uit hoofde van de algemene voorwaarden voor zover de client wilsonbekwaam is en/of voor zover de wettelijke vertegenwoordiger hiervoor gemachtigd is op grond van de wet of een persoonlijke machtiging van de client.
2. De client of wettelijk vertegenwoordiger is verplicht om een schriftelijke machtiging of beschikking aan te leveren dat de wettelijk vertegenwoordiger uit naam van de client mag handelen.

Informatie

ARTIKEL 7: Keuzeinformatie

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

ARTIKEL 8: Inhoudelijke intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de client schriftelijk informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - 1.1. De zorg die de client ontvangt, met rechten, plichten en verantwoordelijkheden van zowel de client als aanbieder zoals beschreven staat indicatiebesluit en conform wettelijke richtlijnen;
 - 1.2. de vormen van zorg die de zorgaanbieder kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging voor afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
 - 1.3. de procedure (her)indicatie, wanneer dit niet door de gemeente of verwijzende instelling gedaan wordt;
 - 1.4. de procedure omtrent zorgverlening van intake, uitstroom, zorgplannen, evaluatie en risicosignalering;
 - 1.5. de procedure omtrent de klachtenprocedure;
 - 1.6. de procedure omtrent privacybeleid en medicatiebeleid;
 - 1.7. recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij de zorgaanbieder;
 - 1.8. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie of crisis;
 - 1.9. huisregels wanneer deze van toepassing zijn.
2. Tijdens de inhoudelijke intake wordt door de zorgaanbieder vergewist of de client de informatie zoals benoemd in lid 1 heeft begrepen.
3. Tijdens of na het gesprek zal de client een keuze maken of hij of zij gebruik wil maken van de diensten van de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder zal de client alleen in zorg nemen wanneer er sprake is van een geldige en lopende indicatie/indicatiebesluit.
5. De client informeert de zorgaanbieder meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 9: Overeenkomst Jeugdwet of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning

1. De zorgaanbieder doet geen aanbod op basis van de intake waarin de te leveren zorg en alle diensten nauwkeurig beschreven staan. Het aanbod wordt gedaan door de instelling die de indicatie afgeeft (indicerende instelling).
2. Indicaties zullen op basis van de Jeugdwet of Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) afgegeven worden door de indicerende instelling.
3. De overeenkomst komt tot stand als de client schriftelijk akkoord gaat met het aanbod van de indicerende instelling. Dit wordt vaak overeengekomen in een gespreksverslag. In dit verslag staan de rechten en (wettelijke) plichten van zowel de client als de zorgaanbieder bepaald en beschreven.

4. De aanbieder gaat middels het VECOZO berichtenverkeer akkoord met de afgegeven indicatie.
5. Pas wanneer de aanbieder akkoord gaat is er sprake van een overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de client.

ARTIKEL 10: Overeenkomst Wet Langdurige Zorg

1. De zorgaanbieder doet op basis van de intake een aanbod aan de client waarin de te leveren zorg en te leveren diensten nauwkeurig beschreven staat
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de client het aanbod van de zorgaanbieder aanvaardt. Ter bevestiging tekenen de zorgaanbieder en de client de overeenkomst en sturen deze op naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en/of het Zorgkantoor.
3. Het SVB of het Zorgkantoor bepaalt of de overeenkomst rechtsgeldig is. Bij een positief besluit zal het ondersteuningstraject gestart worden.
4. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - 4.1 een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - 4.2 een beschrijving van de diensten waarvan de client gebruik wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening komen van de client;
 - 4.3 een exemplaar van de huis- en gedragsregels;
 - 4.4 een kopie van de algemene voorwaarden.
5. De zorgaanbieder zal maandelijks of periodiek een factuur opstellen en deze laten tekenen door de client.
6. Lid vijf is niet van toepassing wanneer een vast maandbedrag wordt afgesproken met de client of zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Zorgplan

ARTIKEL 11: Totstandkoming van het zorgplan

1. De zorgaanbieder stelt in samenspraak met de client een zorgplan op.
2. De zorgaanbieder streeft ernaar dat de client binnen zes weken na de start van de ondersteuning over een zorgplan beschikt. Van deze termijn mag door de zorgaanbieder gemotiveerd afgeweken worden wanneer de er meer tijd nodig is om de observatieperiode van de client op een juiste manier te doorlopen en af te ronden.
3. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de client. De zorgaanbieder en de client ondertekenen het zorgplan. Het ondertekende zorgplan blijft gedurende een periode van maximaal een jaar op actief.
4. Wanneer de client niet akkoord gaat met de inhoud van het zorgplan zal dit in het zorgplan benoemd worden.

ARTIKEL 12: Doel en inhoud van het zorgplan

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de client te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen, behoeften en mogelijkheden.
2. Het zorgplan beschrijft de situatie van de client ten gevolge van diens aandoeningen, de prognose daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn.

ARTIKEL 13: Naleving van het zorgplan

1. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan.
2. De client houdt zich aan de gemaakte afspraken in het zorgplan en zet zich naar mogelijkheid in om deze doelen te bereiken.
3. Als de zorgaanbieder de afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt de zorgaanbieder de client daarvan meteen in kennis. Als de client afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de client de zorgaanbieder daarvan meteen te kennis.
4. Jaarlijks zal het zorgplan geëvalueerd worden en zal doelrealisatie en clienttevredenheid gescoord worden. De client of de zorgaanbieder kan gemotiveerd mondeling verzoeken om een tussenevaluatie te voeren.
5. Als de zorgaanbieder de afgesproken zorg niet verleent, biedt de zorgaanbieder de client, zonder dat de client de zorgaanbieder in gebreke hoeft te stellen, een redelijke genoegendoening aan.
6. Schade vanwege gebreken in de woonruimte welke door de client van de organisatie wordt gehuurd, handelen van medewerkers of derden in dienst van de organisatie worden vergoed vanuit de (collectieve) aansprakelijkheidsverzekering van de organisatie.

Privacy

ARTIKEL 14: Privacy

1. De zorgaanbieder volgt de geldende wet- en regelgeving die gaan over het verwerken van persoonsgegevens.
2. De zorgaanbieder stelt een privacyreglement vast, specifiek voor cliënten, en publiceert deze op de website.

Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 15: Zorg

1. De zorgaanbieder draagt zorg dat alle zorgverleners binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de client ten allen tijde bevoegd en bekwaam zijn zoals wettelijk voorgeschreven wordt en handelen

overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden, richtlijnen, protocollen en beleidsstukken.

2. De zorgaanbieder draagt zorg voor de continuïteit van de zorg door gebruik te maken van oproepkrachten en/of flexpool.
3. De zorgaanbieder past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe. Wanneer vrijheidsbeperkende maatregelen toch noodzakelijk zijn zal de zorgaanbieder de ondersteuning opschalen om op deze manier de mogelijkheid tot vrijheidsbeperkende maatregelen te onderzoeken.
4. Bij overmacht, waardoor de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk wordt verhinderd door omstandigheden buiten de wil van partijen en/of door omstandigheden aan de kant van de organisatie worden te verplichtingen van de partijen (tijdelijk) opgeschort.
5. In de periode van drie maanden zal de organisatie alle beschikbare middelen inzetten om de zorg en dienstverlening zoals is afgesproken weer uit te voeren en de situatie van onmacht te bestendigen waardoor de dienstverlening conform (wettelijke) afspraken weer geboden kan worden.
6. Indien de overmachtstoestand langer dan drie maanden duurt, zal ieder van beide partijen bij de overeenkomst gerechtigd zijn de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij voor het nog niet uitgevoerde gedeelte ervan te ontbinden, zonder over en weer tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden.
7. Indien de organisatie bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

ARTIKEL 16: Veiligheid

1. De zorgaanbieder draagt zorg dat gebouwen, woningen en het terrein goed toegankelijk zijn voor de client.
2. De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
3. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
4. De zorgaanbieder heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand of andere calamiteiten.
5. De client draagt zorg dat hij of zij geen materiaal in bezit heeft of in gedrag acties onderneemt die de veiligheid op de locatie in gevaar zouden kunnen brengen.
6. De client houdt zich aan alle voorschriften benoemd in de huisregels. Wanneer er individuele afspraken gelden dienen deze schriftelijk vastgelegd te zijn. Pas dan hebben deze individuele afspraken voorrang op de algemeen geldende regels benoemd in de huisregels.

ARTIKEL 17: Afstemming

1. Als een client te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder werken, zorgt de aanbieder dat alle betrokken zorgverleners:
 - 1.1. Op de hoogte zijn van de casemanager van de client;
 - 1.2. op de hoogte zijn van het zorgtraject, betrokken partijen en individuele afspraken;
 - 1.3. periodiek met elkaar overleg voeren over het zorgtraject van de client.
 - 1.4. bij overdracht van de client aan een andere zorgverleners, alle relevante gegevens doorgeven en de client daarover informeren.
2. Als de client te maken krijgt met twee of meer zorgverleners, waarvan één niet voor de zorgaanbieder werkt zorgt de zorgaanbieder ervoor dat:
 - 2.1 de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de client tussen de betrokken zorgverleners zijn gedeeld;
 - 2.2 afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners plaatsvindt.

Zorgverlening op afstand

ARTIKEL 18: Incidenten

1. Incidenten waarbij cliënten betrokken zijn worden conform het interne meldingssysteem gemeld.
2. De zorgaanbieder wijst de client bij calamiteiten desgevraagd op de mogelijkheid tot het inschakelen van slachtofferhulp.
3. Wanneer een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de client, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de client en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen begeleiding en het vervolg. De zorgaanbieder wijst de client hierbij uitdrukken op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie.
4. De zorgaanbieder meldt calamiteiten bij de daarvoor betreffende instanties.

ARTIKEL 19: Zorg voor persoonlijke eigendommen

1. De zorgaanbieder is niet verantwoordelijk voor het bewaren, diefstal, verlies of beschadigen van persoonlijke eigendommen van de client.
2. Wanneer de client spullen bij de zorgaanbieder wil bewaren is de zorgaanbieder niet aansprakelijk voor diefstal, beschadiging of verlies van de persoonlijke eigendommen.
3. Cliënten mogen hun persoonlijke eigendommen in hun eigen woning bewaren mits deze naar inziens van de client of de zorgorganisatie geen gevaar vormen voor de veiligheid

Zorg en verblijf

ARTIKEL 20: Toepasselijkheid

1. Dit artikel is alleen van toepassing wanneer een client een woning of woonruimte huurt van de zorgaanbieder en/of wanneer zorg en verblijf middels een indicatie onlosmakelijk aan elkaar gekoppeld zijn.
2. Dit artikel is niet van toepassing voor cliënten die zelfstandig een woning huren via de particuliere of sociale huursector of in een koopwoning wonen.

ARTIKEL 21: Verbondenheid huurovereenkomst en zorgovereenkomst

1. Bij cliënten die een huurovereenkomst met Friesland Begeleid Wonen hebben is dit onlosmakelijk verbonden met de looptijd van de zorgovereenkomst. Dit betekent dat bij einde van de zorg ook de huurovereenkomst wordt beëindigd.
2. Alle cliënten zijn in bezit van een huurovereenkomst met de zorgaanbieder waarbij de huurovereenkomst onlosmakelijk gekoppeld is aan (de looptijd van) de indicatie. Wanneer de client de zorg opzegt of de zorgaanbieder beëindigt de zorg aan de client zal ook het huurcontract worden beëindigd. Dit geldt ook wanneer de client of de zorgaanbieder de huurovereenkomst opzegt, de client zal dan niet meer in aanmerking komen voor ondersteuning van de zorgaanbieder.
3. De client mag zonder schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder de woonruimte niet in gebruik geven aan derden.
4. De client mag zonder toestemming van de zorgaanbieder geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de woning.
5. De zorgaanbieder zorgt dat de woning in originele staat opgeleverd wordt. Dit betekent zonder gebreken en met gewitte muren en plafond.
6. Eigendommen, inventaris en materialen van de zorgaanbieder zullen altijd in bezit blijven van de zorgaanbieder.
7. De client is verantwoordelijk voor het betalen van huurkosten, verblijfskosten, energiekosten, voedingskosten, schoonmaakkosten, bewassing, kosten voor televisie, telefoon en internet, verzekeringskosten, belastingen en heffingen en tuinonderhoud mits een wettelijke regeling de zorgaanbieder verplicht dit (deels) te vergoeden.
8. De zorgaanbieder hebben geen toegang tot de woonruimte zonder toestemming van de client, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of gezondheid van de client.

ARTIKEL 22: Verhuizing buiten de locatie

1. De client en de zorgaanbieder houden een opzegtermijn van één maand in acht.
2. De client is zelf verantwoordelijk om zijn verhuizing te regelen, de zorgaanbieder werkt naar vermogen mee.

3. Bovenstaande lid is niet van toepassing wanneer de zorgaanbieder wegens een zwaarwegende reden de zorg aan de client heeft moeten stopzetten in het geval van een incident of calamiteit.
4. Bij eventuele schade aan eigendommen van de zorgaanbieder en/of bij schade aan de woning en/of wanneer de woning niet in originele staat hersteld wordt behoudt de zorgaanbieder zich het recht om de gemaakte kosten door te rekenen aan de client.

ARTIKEL 23: Verhuizing binnen de locatie

1. Bij een voornemen van de zorgaanbieder tot overplaatsing van de client neemt de zorgaanbieder grote zorgvuldigheid in acht. De zorgaanbieder informeert de client tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure. De kosten van overplaatsing zijn voor de zorgaanbieder
2. Als de client te kennen geeft binnen de zorgaanbieder overgeplaatst te willen worden, werkt de zorgaanbieder daar naar vermogen aan mee. De kosten voor overplaatsing zijn in dat geval voor de rekening van de client.
3. Bij eventuele schade aan eigendommen van de zorgaanbieder en/of bij schade aan de woning en/of wanneer de woning niet in originele staat hersteld wordt behoudt de zorgaanbieder zich het recht om de gemaakte kosten door te rekenen aan de client.

Verantwoordelijkheden van de client

ARTIKEL 24: Verplichtingen van de client

1. De client legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De client onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
3. De client houdt zich aan de huisregels.
4. De client werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorgaanbieder gericht op calamiteiten en brandveiligheid.
5. De client moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgesteld in het zorgplan.
6. Als de client begeleiding ontvangt van een andere zorgaanbieder meldt de client dit onverwijld bij de zorgaanbieder.
7. De client is verplicht om een aansprakelijkheidsverzekering en inboedelverzekering af te sluiten.
8. De client is verantwoordelijk om een inschrijving van de gemeente aan te leveren.

Betaling

ARTIKEL 25: Betaling

1. De client is de zorgaanbieder overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet wordt betaald op grond van een WLZ, WMO of Jeugdwet indicatie rechtstreeks door het zorgkantoor, SVB of de gemeente wordt betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt de zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de client. Voor de diensten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening als de client er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de client zich 24 uur van tevoren heeft afgemeld.
3. De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de client de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

ARTIKEL 26: Eigen bijdrage

1. Alle cliënten zijn wettelijk verplicht om een eigen bijdrage te betalen voor de ondersteuning die zij ontvangen van de zorgaanbieder.
2. De hoogte van deze eigen bijdrage wordt bepaald en berekend door het CAK.

Vervolgindicatie

ARTIKEL 27: Procedure aanvragen vervolgindicatie

1. Uiterlijk acht weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit initieert de zorgaanbieder een gesprek met de client en de indicerende instantie met het oog op het indienen van de aanvraag voor vervolgindicatie.
2. Voor het aanvragen van een vervolgindicatie levert de client relevante gegevens aan die nodig zijn ter beoordeling als recente diagnostiek en intelligentietesten.
3. Tijdens het herindicatiegesprek legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de client tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, geeft de zorgaanbieder een onderbouwing van de ondersteuningsvraag van de client en gevolgen van een (nieuw) indicatiebesluit voor de client.
4. Het initiëren en voeren van een herindicatiegesprek is niet een voorwaarde. De client en/of de zorgaanbieder kunnen er voor kiezen om de aanvraag voor een herindicatie niet initiëren of te voeren. Dit betekent dat de client op het moment dat de indicatie verloopt niet in bezit is van een zorgovereenkomst met de aanbieder en geen aanspraak meer kan maken aan zorg.

ARTIKEL 28: Tussentijdse vervolgingindicatie

1. Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de client met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgingindicatie.
2. De zorgaanbieder doet een aanvraag bij de indicerende instelling om een (her)indicatiegesprek te voeren.

Beëindiging van de overeenkomst/indicatie

ARTIKEL 29: Beëindiging van de overeenkomst/indicatie:

1. De overeenkomst eindigt:
 - a) Door overlijden van de client;
 - b) Bij wederzijds goedvinden;
 - c) Na eenzijdige opzegging van de overeenkomst door de client of de zorgaanbieder;
 - d) Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - e) Ingeval van ontbinding door de rechter

ARTIKEL 30: Ingeval van ontbinding door de rechter

1. In het geval dat de overeenkomst wordt ontbonden door de rechter zal de zorgaanbieder en de client gehoor geven aan deze verplichting en de taken en werkzaamheden voortvloeiend uit deze ontbinding opvolgen.

ARTIKEL 31: Bij wederzijds goedvinden

1. De client dient op de dag dat de indicatie afloopt de woning te hebben verlaten, alle persoonlijke eigendommen en goederen te hebben verwijderd en de woning schoon, netjes en in originele staat te hebben achtergelaten en opgeleverd.
2. De zorgaanbieder controleert of de client zich aan de voorwaarden in lid 1 heeft gehouden. Wanneer hierin afwijkingen worden geconstateerd zal de zorgaanbieder herstelwerkzaamheden uitvoeren waarvoor de kosten op de client doorgerekend worden.
3. De zorgaanbieder zal goederen niet tijdelijk opslaan, wanneer er na het verstrijken van de indicatie nog goederen, eigendommen en materialen van de client in de woning aanwezig zijn is het aan de zorgaanbieder op hier vrij over te beschikken.

ARTIKEL 32: Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan

1. Bepaalde indicaties afgegeven door de indicerende instelling zijn voor bepaalde tijd geldig.
2. De zorgaanbieder en de client bepalen of zij de overeenkomst willen verlengen.
3. Wanneer de zorgaanbieder en de client de overeenkomst willen verlengen zal de zorgaanbieder uiterlijk acht weken voor het aflopen van de overeenkomst een herindicatiegesprek initiëren met de indicerende instelling.

4. Wanneer de zorgaanbieder en/of de client de overeenkomst niet willen verlengen zal artikel 37, wanneer de zorgaanbieder de overeenkomst niet wil verlengen, of artikel 38, wanneer de client de overeenkomst niet wil verlengen of artikel 34, bij wederzijds goedvinden gevolgd worden.

ARTIKEL 33: Overlijden

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de client opdracht aan de zorgaanbieder de noodzakelijke zorg bij overlijden binnen de organisatie te treffen, voor zover nabestaanden van de client niet binnen drie uur na overlijden een andere voorziening treffen.
2. De client heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van het eerste lid wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen drie uur na overlijden van de client een andere voorziening worden getroffen.
3. Als de noodzakelijke laatste zorg door de zorgaanbieder is verricht zijn de nabestaanden vrij om de laatste zorg door een uitvaartverzorger. Wanneer nabestaanden dit weigeren zal de zorgaanbieder op basis van wettelijke gronden de uitvaartkosten doorrekenen aan de nabestaanden.
4. Wanneer er geen nabestaanden of erfgenamen bekend zijn en er is geen uitvaartverzekering opgesteld dan zal de zorgaanbieder contact opnemen met de afdeling sociale zaken van de betreffende gemeente waar de cliënt woonachtig is.
5. De zorgaanbieder zal nooit een (stilzwijgende) overeenkomst tot bewaargeving van goederen van de client aangaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het (tijdelijk) opslaan van spullen.
6. De nabestaanden zijn zelf verantwoordelijk om de goederen (tijdelijk) op te slaan of mee te nemen bij het einde van de huur- of zorgovereenkomst. Wanneer er 24 uren na afloop van de indicatie of het huurcontract nog goederen in de woning staan is de aanbieder vrij om hierover te beschikken.
7. Wanneer er sprake is van de situatie waarbij geen erfgenamen zijn, kan de zorgaanbieder die melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB) die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

ARTIKEL 34: Opzegging door aanbieder

1. De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
 - 1.1 Wanneer de zorgaanbieder een redelijke opzegtermijn in acht neemt;
 - 1.2 De zorgaanbieder al bij de intake duidelijk heeft gemaakt welke vormen van zorg de zorgaanbieder wel of niet verleent.
 - 1.3 De zorgaanbieder zich inspant om een passend alternatief te vinden, vaak in de vorm van een andere zorgverlener.
2. Wanneer de zorgaanbieder de zorg beschreven in het indicatiebesluit niet kan leveren zal de zorgverlening stoppen op het moment dat de indicatie van de daarvoor geïndiceerde zorg

eindigt. De zorgaanbieder is dan niet verantwoordelijk om zich aan lid één van dit artikel te houden.

3. De zorgaanbieder spant zich in om voor de client een alternatieve vorm van ondersteuning aan te bieden mits de client zich hier ook voldoende voor inspant.
4. Wanneer er sprake is van een ernstig incident of calamiteit door toedien van de client houdt de zorgaanbieder het volledige recht de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen. De zorgaanbieder is dan niet verantwoordelijk om zich aan lid één van dit artikel te houden.
5. Bij lid vier moet gedacht worden aan situaties met een ernstige mate van bedreiging/dreiging en/of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt en/of de vertrouwensrelatie onherstelbaar heeft verstoord, dan wel een ernstige verstoring van de dagelijkse gang van zaken die de zorgverlening in gevaar brengt. Zowel de handelswijze van de client als die van diens partner/familie jegens de instelling kan belangrijk zijn.
6. De zorgaanbieder zal nooit een (stilzwijgende) overeenkomst tot bewaargeving van goederen van de client aangaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het (tijdelijk) opslaan van spullen.
7. De client is zelf verantwoordelijk om zijn goederen (tijdelijk) op te slaan of mee te nemen bij het einde van de huur- of zorgovereenkomst. Wanneer er 24 uren na afloop van de indicatie of het huurcontract nog goederen in de woning staan is de aanbieder vrij om hierover te beschikken.

ARTIKEL 35: Opzegging door client

1. De client kan de zorg schriftelijk bij de zorgaanbieder opzeggen. De client houdt hierbij ook een opzegtermijn van een maand in acht en is zelf verantwoordelijk voor eventuele (vervolg)zorg.
2. De zorgaanbieder zal nooit een (stilzwijgende) overeenkomst tot bewaargeving van goederen van de client aangaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het (tijdelijk) opslaan van spullen.
3. De client is zelf verantwoordelijk om zijn goederen (tijdelijk) op te slaan of mee te nemen bij het einde van de huur- of zorgovereenkomst. Wanneer er 24 uren na afloop van de indicatie of het huurcontract nog goederen in de woning staan is de aanbieder vrij om hierover te beschikken.

ARTIKEL 36: Informatie bij beëindiging

1. Wanneer een indicatie vanwege rechtswege beëindiging omdat de indicatie afloopt is de zorgaanbieder en de client vrij om deze te verlengen of niet.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst zal er een eindgesprek gevoerd worden volgens het geldende format.
3. De client krijgt informatie over de persoonsgegevens en privacygegevens die bij de aanbieder gearchiveerd zullen worden conform wettelijke richtlijnen.

4. In het geval van overdracht naar een andere zorgaanbieder zal er de zorgaanbieder aangeven welke persoonsgegevens en privacygegevens overgedragen zullen worden.

Klachten en geschillen

ARTIKEL 37: Klachtenregeling

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. De zorgaanbieder ligt de client bij de start van de ondersteuning in over de klachtenregeling, de klachtenprocedure en het klachtenformulier.

ARTIKEL 38: Medezeggenschap

1. De zorgaanbieder is vanuit de wetgeving niet verplicht om medezeggenschap of een cliëntenraad aan te bieden.

Artikel 39: Toepasselijk recht en geschillenregeling.

1. Geschillen tussen de client enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de client als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze kenbaar worden gemaakt bij

Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG)

t.a.v. de ambtelijk secretaris

Lombokstraat 20

2022 JB Haarlem

klachtenbehandeling@ekcg.nl

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de klachtencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de client zijn klacht eerst volledig en duidelijk conform de klachtenprocedure bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan bij de geschillencommissie bekend gemaakt te worden.
5. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement.