

Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg

Zorg al dan niet in combinatie met (woon)verblijf

Preambule

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en een zorginstelling ligt een overeenkomst ten grondslag gericht op begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf. De overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO).

Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomst en geven aan wat de cliënt, en HVO-Querido bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de cliënt met de zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.

De voorwaarden zijn van toepassing op zowel kortdurende ambulante zorg en verblijf als op langdurende zorg en verblijf op basis van de AWBZ, WMO / Gemeente Amsterdam, Stadsregio en ministerie van Veiligheid en Justitie.

De Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg (GGZ Nederland).

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		1
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

1. Algemeen

Artikel 1 Definities

In de Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *HVO-Querido*: de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) i.c. Regionaal Instituut Beschermd Wonen (RIBW) en/of Maatschappelijke Opvang (MO).
2. *Cliënt*: een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Hierna wordt gesproken van cliënt. Daarvoor kan ook bewoner worden gelezen.
3. *Overeenkomst*: de overeenkomst waarop de leveringsvoorwaarden van toepassing zijn.
4. *Zorgverlener*: de voor HVO-Querido werkzame beroepsbeoefenaar (of vrijwilliger) die met de cliënt in het kader van de begeleiding persoonlijk contact heeft.
5. *Zorg of zorgverlening*: begeleiding in de vorm van ondersteunen bij verblijf c.q. wonen en/of dagactiviteiten.
6. *Incident*: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.
7. *Vertegenwoordiger*: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.
8. *Zorgplan*: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin aan de orde komen de algemene gegevens en beeld van de cliënt, zijn mogelijkheden (en/of beperkingen), wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage.
9. *Huisregels*: het geheel van vastgelegde afspraken omtrent de dagelijkse gang van zaken op de afdeling c.q. locatie waar de cliënt verblijft.
10. *Woonruimte*: de onroerende zaak die door HVO-Querido als tijdelijke ruimte (woning, unit, kamer, voorziening) uitsluitend ten behoeve van door haar te verlenen zorg aan de cliënt in gebruik is gegeven of de woning die door de cliënt rechtstreeks op eigen naam wordt gehuurd van een woningcorporatie.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en HVO-Querido gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken. De inhoudelijke uitwerking van de dienstverlening wordt vastgelegd in een Actieplan (zgn. zorgplan) i.s.m. de persoonlijk begeleider van HVO-Querido.
2. De Algemene Voorwaarden zijn zowel van toepassing op ambulante zorg als op zorg met verblijf en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. Partijen kunnen niet afwijken van de Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.
4. De laatst ondertekende versie van de Overeenkomst Zorg- en Dienstverlening of Verlenging Overeenkomst Zorg- en Dienstverlening is geldend. Hiermee vervallen alle eerdere versies.

Artikel 3 Vertegenwoordiging

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van de Algemene Voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

Artikel 4 Familie en naastbetrokkene(n)

1. In het kader van goede zorg aan de cliënt hebben familie en / of naastbetrokkenen van de cliënt recht op overleg met de zorgverlener over de zorg aan de cliënt, tenzij de cliënt hiervoor desgevraagd geen toestemming geeft.
2. HVO-Querido beschikt over een regeling met betrekking tot familie en naastbetrokkenen.
3. De zorgverlener legt de individuele afspraken ingevolge de vorige leden van dit artikel vast in het zorgdossier.

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		2
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

2. Informatie

Artikel 5 Duidelijke informatie

1. De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen de keuze over de zorgverlening te kunnen maken. In de artikelen 6 en 7 wordt dit verder uitgewerkt. De informatie moet worden verschaft op een voor de cliënt geschikte wijze. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst wordt de informatie in een andere vorm aangeboden.
2. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.

Artikel 6 Algemene informatie

1. De in artikel 5 bedoelde informatie omvat in deze fase ten minste het volgende:
 - a. beknopte uiteenzetting over HVO-Querido en de gang van zaken van het zorgproces al dan niet in combinatie met verblijf inclusief de beëindiging van de overeenkomst;
 - b. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van HVO-Querido;
 - c. een heldere omschrijving van relevante zorg-/begeleidingsmogelijkheden;
2. De zorgverlener stelt in deze fase de cliënt informatie ter beschikking, waarin in ieder geval de Algemene Voorwaarden zijn opgenomen, en die voorts ten minste het volgende omvat:
 - a. informatie over de intake, verdere zorgverlening en indien van toepassing verblijf;
 - b. informatie over de relevante cliënten- en familieorganisaties;
 - c. informatie over de cliëntenraad;
 - d. informatie over de klachten- en geschillenregeling;
 - e. informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) en de familievertrouwenspersoon;
 - f. informatie over de rechtspositie van de cliënt, waaronder in geval van wilsonbekwaamheid;
 - g. de huisregels;
 - h. informatie over kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
 - i. informatie over hoe wordt omgegaan met de geldende regeling voor omgang met familie en naastbetrokkenen;
 - j. feitelijke informatie over HVO-Querido, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de eventuele website en informatie over andere relevante instanties in de regio;
 - k. informatie over het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek en de mogelijkheid dit te weigeren;
 - l. in hoofdlijnen het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zoals crisiskaart, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en verzoek om euthanasie.
3. De in het vorige lid bedoelde informatie is zoveel als mogelijk beschikbaar op de website van HVO-Querido. Indien de cliënt dit wenst, ontvangt hij van HVO-Querido informatie over één of meerdere onderwerpen zoals vermeld in het vorige lid in schriftelijke vorm.

Artikel 7 Zorgspecifieke informatie

Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg (al dan niet in combinatie met verblijf) het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:

- a. de zorgopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
- b. de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals hinder of sociale gevolgen);
- c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
- d. de ervaring van de betrokken zorgverleners;

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		3
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

- e. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.

3 Tot stand komen van de overeenkomst, het zorgplan en toestemming begeleiding in geval van zorg op grond van de AWBZ of WMO

Artikel 8a Tot stand komen van de overeenkomst

De overeenkomst tussen de cliënt en HVO-Querido komt uitsluitend tot stand indien:

- a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
- b. HVO-Querido redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij HVO-Querido aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.

Artikel 8b Het opstellen van het zorgplan

1. HVO-Querido doet in overeenstemming met de professionele standaard tijdens het in artikel 7 bedoelde gesprek of zo spoedig mogelijk na de aanvang van de zorg een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt waarin in ieder geval de volgende elementen aan bod komen:
 - a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
 - b. de wijze waarop HVO-Querido en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
 - c. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
 - d. de eventuele nazorg.
2. HVO-Querido betreft de cliënt daadwerkelijk bij het overleg over het zorgplan; desgewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.
3. HVO-Querido legt tijdens het in het eerste lid bedoelde gesprek dan wel – als dit gelet op de te bieden zorg niet anders mogelijk is – binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, het resultaat van de bespreking met de cliënt op de onderscheiden onderwerpen vast in een zorgplan, waarin tevens wordt opgenomen:
 - a. de instructie voor en het monitoren van het medicatiegebruik en eventuele bijwerkingen;
 - b. de tijdstippen waarop HVO-Querido en cliënt het zorgplan evalueren en zo nodig actualiseren.
4. Het zorgplan blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.
5. Indien afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, vindt overleg plaats tussen HVO-Querido en cliënt, tenzij onmiddellijke afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen HVO-Querido en cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
6. Het zorgplan maakt integraal onderdeel uit van het (elektronisch) dossier.

Artikel 8c Aanvang en toestemming zorg

1. HVO-Querido begint de zorg pas nadat de instemming van de cliënt is verkregen door de Overeenkomst Zorg- en dienstverlening te ondertekenen en geeft de zorg vorm op basis van het opgestelde zorgplan (op grond van artikel 8b).
2. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke uitvoering van de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan hiervan worden afgeweken. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier.

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		4
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststeldingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

4. Second opinion

Artikel 9 Second opinion

HVO-Querido zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van HVO-Querido.

5. Zorgverlening op afstand

Artikel 10 Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en verantwoord en met instemming van de cliënt verleent HVO-Querido met in achtname van het bepaalde in artikel 8a e.v. zorg op afstand. HVO-Querido maakt aantekening in het cliëntendossier van de verstrekte informatie die de cliënt voor zijn of haar instemming heeft.
2. HVO-Querido spreekt met de cliënt af hoe de zorgverlening en relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de zorg en informatie moeten verschaffen.
3. HVO-Querido informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en evalueert regelmatig met cliënt of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.

6. Zorgdossier en privacy

Artikel 11 Zorgdossier

Het zorgdossier bevat naast de in de wet- en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

- a. in overleg met de cliënt welke familie of naastbetrokkene(n) bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
- b. de wensen en voorkeuren van de cliënt;
- c. de voortgang (incl. rapportages en uitslagen, etc.) van de behandeling en/ of begeleiding;
- d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de begeleiding of de gezondheidstoestand van de cliënt.

Artikel 12 Privacy tijdens de zorgverlening

HVO-Querido hanteert een privacyreglement met betrekking tot de verwerking van gegevens van cliënten.

7. Verantwoorde zorg en veiligheid

Artikel 13 Kwaliteit van zorg

1. HVO-Querido levert verantwoorde zorg op basis van goed zorgverlenerschap.
2. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van cliënten en zorgverleners.
3. Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden vooral de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet HVO-Querido motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het zorgdossier.
4. HVO-Querido en haar medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		5
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststeldatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

5. HVO-Querido heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een veiligheidsmanagementsysteem en een systeem ter waarborging van een veilig medicatiebeleid.

Artikel 14 Veiligheid

1. HVO-Querido draagt zorg voor de veiligheid van de infrastructuur en faciliteiten voor intramurale voorzieningen en overige bedrijfspanden/-ruimtes, inclusief brandpreventie en hygiëne. Zie ook art. 24.
2. Alle faciliteiten en infrastructuur in en om HVO-Querido voldoen aan de in de zorg geldende eisen.
3. HVO-Querido zorgt ervoor dat gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt zijn voor mensen met een beperking.
4. HVO-Querido heeft een bedrijfsnoodplan en geeft personeel en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

Artikel 15 Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert HVO-Querido de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt HVO-Querido de voor de aanpak daarvan mogelijke begeleidingsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg. HVO-Querido wijst de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion binnen of buiten de organisatie van HVO-Querido.
3. HVO-Querido verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt zoveel mogelijk te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 pas achteraf hoeft te worden voldaan.
4. HVO-Querido houdt registratie van incidenten bij in het zorgdossier en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling van incidenten die zich hebben voorgedaan.

8. Overbruggingszorg, zorg op afspraak en ketenzorg

Artikel 16 Overbruggingszorg

1. Indien cliënt over een indicatiebesluit beschikt en de geïndiceerde zorg kan niet binnen de in het indicatiebesluit genoemde termijn door HVO-Querido geleverd worden, zal HVO-Querido zich inspannen om vervangende zorg te leveren dan wel een andere zorgaanbieder aan te zoeken om deze zorg te leveren.
2. Indien cliënt de in lid 1 bedoelde overbruggingszorg wil voortzetten bij een andere zorgaanbieder en afziet van de in de overeenkomst met HVO-Querido geregelde zorg, laat cliënt dit tijdig weten aan HVO-Querido.

Artikel 17 Zorg op afspraak

3. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt HVO-Querido ervoor dat voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
4. De datum en het tijdstip van een telefonisch of elektronisch gemaakte afspraak worden binnen een redelijke termijn schriftelijk of elektronisch bevestigd door HVO-Querido.
5. HVO-Querido houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
6. Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		6
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

Artikel 18 Ketenzorg

1. Indien bij de zorg voor de cliënt sprake is van betrokkenheid van meerdere zorgverleners, al dan niet binnen HVO-Querido, worden er tussen de zorgverleners afspraken gemaakt over verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
2. Naast de afspraken als bedoeld in het eerste lid van dit artikel maken de betrokken zorgverleners afspraken over specifieke momenten van onderling overleg en de evaluatie van het begeleidingsproces, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.
3. De zorgverleners zullen de betekenis van deze afspraken voor de concrete situatie van de cliënt duidelijk communiceren.

9. Verplichtingen van de cliënt

Artikel 19 Goed cliëntschap

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van HVO-Querido met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn of haar zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/of verzekeringsgegevens niet tonen, dan is HVO-Querido gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de cliënt zich heeft gelegitimeerd.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van HVO-Querido de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en bij voorkeur ook van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn of haar belangen.
3. De cliënt maakt een eventuele voorkeur voor een bepaalde zorgverlener tijdig vóór het maken van een afspraak of aanvang van de zorg aan HVO-Querido bekend.
4. De cliënt geeft HVO-Querido, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
5. De cliënt die bij HVO-Querido op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan HVO-Querido zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.
6. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van anderen binnen HVO-Querido.
7. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van HVO-Querido gericht op de (brand)veiligheid.
8. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om HVO-Querido in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

Artikel 20 Betaling

1. De cliënt is HVO-Querido de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet, AWBZ of WMO rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.
2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch noodzakelijke. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering, treden zorginstelling en cliënt met elkaar in overleg.
3. In de overeenkomst worden de financiële verplichtingen van de cliënt nader aangegeven.

10. Verblijf

Artikel 21 Zorg voor eigendommen cliënten

De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		7
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

Artikel 22 Toegang tot eigen kast of verblijfsruimte

1. Zorgverleners hebben zonder toestemming van de cliënt geen toegang tot de kast of tot de verblijfsruimte van de cliënt, tenzij dat redelijkerwijs noodzakelijk is:
 - a. in het belang van de veiligheid waaronder begrepen mogelijk onaanvaardbare hygiënische omstandigheden; of
 - b. in geval van een redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen; of
 - c. in het belang van de uitvoering van het behandelingsplan of zorgplan.
2. Tenzij dit een strafrechtelijk onderzoek zou belemmeren, wordt de cliënt van de toegang tot de kast of tot de verblijfsruimte tevoren op de hoogte gesteld en krijgt hij een kans de kast of de verblijfsruimte zelf op orde te brengen. In ieder geval wordt de cliënt, dan wel de vertegenwoordiger of contactpersoon/gemachtigde van de cliënt, in de gelegenheid gesteld om bij het betreden van de kast of ruimte aanwezig te zijn. De cliënt zal het verschaffen van toegang hierbij niet belemmeren.

Artikel 23 Verblijfsruimte

1. Ten behoeve van de zorgverlening aan cliënten huurt HVO-Querido van derden diverse panden en woningen of cliënten hebben rechtstreeks op eigen naam een woning gehuurd van een woningcorporatie.
2. HVO-Querido biedt de cliënt de meest geschikte verblijfsruimte aan voor de uitvoering van de zorg. Als meerdere ruimten daarvoor in aanmerking komen, biedt HVO-Querido de cliënt de keuze.
3. De cliënt dient de verblijfsruimte als een 'goed huisvader' te onderhouden voor zover hij daartoe in staat is. In het bijzonder geldt voor de ruimte het volgende:
 - a. de cliënt kan de verblijfsruimte naar eigen inzicht voor bewoning gebruiken, tenzij in de huisregels van de voorziening anders staat aangegeven;
 - b. de cliënt mag de verblijfsruimte uitsluitend voor eigen, ongedeelde bewoning gebruiken, andere doeleinden zijn - behoudens toestemming van de instelling - niet toegestaan;
 - c. er kan een borgstelling worden verlangd;
 - d. HVO-Querido kan regels vaststellen ten aanzien van de toegang en het verblijf van derden tot de verblijfsruimte;
 - e. de cliënt ontvangt ten minste één sleutel van de verblijfsruimte, tenzij er zwaarwegende redenen zijn hiervan af te wijken; bij het beëindigen van het verblijf dient deze weer te worden teruggegeven;
 - f. bij de aanvang van het verblijf, wordt besloten wie ook over een sleutel kan/kunnen beschikken en onder welke voorwaarden deze(n) de verblijfsruimte kan/kunnen betreden;
 - g. de cliënt zal andere cliënten en omwonenden geen overlast of geluidshinder aandoen;
 - h. de cliënt is verantwoordelijk voor het dagelijkse schoonhouden van de verblijfsruimte, tenzij met HVO-Querido is overeengekomen dat deze zorgt voor het schoonhouden van de ruimte;
 - i. de cliënt dient verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid en wordt geadviseerd voor de inboedel een inboedelverzekering af te sluiten; HVO-Querido kan de cliënt hierbij assisteren;
 - j. in het geval de verblijfsruimte door de cliënt zelf wordt gemeubileerd, kan HVO-Querido ten behoeve van de veiligheid en doelmatigheid hieromtrent aanwijzingen geven;
 - k. ten behoeve van het onderhoud en dienstverlening kan een maandelijkse bijdrage aan de cliënt worden gevraagd.
4. In een aantal voorzieningen wordt aan de cliënt inventarisgoederen ter beschikking gesteld, waarvoor de cliënt de inventarisatielijst op de locatie ondertekent.
5. De cliënt zal de verblijfsruimte en de op de lijst vermelde inventarisgoederen gebruiken overeenkomstig hun bestemming.
6. HVO-Querido staat ervoor in dat de verblijfsruimte bij de ingebruikname door de cliënt in goede staat verkeert, dat de daarin aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren en dat de

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		8
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

inventaris, die eventueel overeenkomstig de overeenkomst aan de cliënt ter beschikking is gesteld, eveneens in goede staat verkeert.

7. Bij vertrek zal de cliënt de verblijfsruimte in goede staat en met achterlating van de inventaris van HVO-Querido verlaten. Alle persoonlijke zaken die cliënt achterlaat, worden geacht zonder enige vergoeding aan HVO-Querido in eigendom te zijn afgestaan. Cliënt zal HVO-Querido vrijwaren tegen aanspraken van derden op deze zaken. HVO-Querido is vervolgens gerechtigd zonder enige vergoeding over te gaan tot vernietiging van deze spullen.
8. HVO-Querido kan een andere verblijfsruimte toewijzen indien de evaluatie van het zorgplan daartoe noopt of andere gewichtige redenen naar het oordeel van HVO-Querido dat dringend noodzakelijk maken.
9. De cliënt dient aan een eventuele verhuizing mee te werken, voor zover dat redelijkerwijs van hem of haar kan worden gevergd.
10. De cliënt kan met redenen omkleed om een andere verblijfsruimte verzoeken. HVO-Querido kan dit verzoek alleen honoreren voor residentiële voorzieningen, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten. Een eventuele afwijzing van het verzoek wordt gemotiveerd.
11. De cliënt is gerechtigd tot een zodanig gebruik van algemene ruimten en overige algemene voorzieningen als waartoe deze naar hun aard bestemd zijn.
12. Het verblijf eindigt in geval sprake is van beëindiging van de overeenkomst conform artikel 27 en 28 van de algemene voorwaarden.

Artikel 24 Tijdelijke afwezigheid (geldt voor residentiële voorzieningen)

1. Bij tijdelijke afwezigheid van de cliënt blijft diens verblijfsruimte voor hem of haar beschikbaar, tenzij zijn of haar afwezigheid langer duurt dan de termijn die HVO-Querido voor financiering bij tijdelijke afwezigheid is overeengekomen met de financier van de zorgverlening, overeenkomstig de van toepassing zijnde beleidsregels van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) of vigerend beleid binnen HVO-Querido ten aanzien van Maatschappelijke Opvang (MO).
2. HVO-Querido informeert de cliënt bij aanvang van de overeenkomst over de in het eerste lid bedoelde termijn. Bij wijziging van deze termijn informeert zij de cliënt daarover zo spoedig mogelijk.
3. Na verloop van de in het eerste lid bedoelde termijn is HVO-Querido gerechtigd de verblijfsruimte van de cliënt te ontruimen. Indien mogelijk brengt HVO-Querido de cliënt of diens familie/vertegenwoordiger hiervan vooraf op de hoogte. HVO-Querido draagt, op kosten van de cliënt en binnen de mogelijkheden van HVO-Querido, zorg voor passende opslag van de eigendommen van de cliënt die in de verblijfsruimte aanwezig zijn voor maximaal één maand.
4. Als bij terugkomst van de cliënt, na afloop van de in het eerste lid bedoelde termijn, diens verblijfsruimte ontruimd is, wijst HVO-Querido binnen haar mogelijkheden de cliënt een andere verblijfsruimte toe. Bij het toewijzen van een nieuwe verblijfsruimte komt HVO-Querido binnen haar mogelijkheden zoveel mogelijk tegemoet aan de voorkeuren van de cliënt.

Artikel 25 Voeding – wensen en levensovertuiging cliënt

Ten aanzien van voeding wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en levensovertuiging van de cliënt.

Artikel 26 Huisregels

1. HVO-Querido hanteert huisregels die op de voorziening worden uitgereikt en ondertekend.
2. Van het bedoelde reglement afwijkende afspraken worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.

11. Ontslag uit de instelling, einde overeenkomst en nazorg

Artikel 27 Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. na ommekomst van de termijn zoals is vermeld in de overeenkomst;
 - b. bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
 - c. met instemming van beide partijen;

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		9
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

- d. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
 - e. na een eenzijdige opzegging door HVO-Querido met inachtneming van het bepaalde in artikel 28;
 - f. bij overlijden van de cliënt;
 - g. in geval van ontbinding door de rechter;
 - h. in geval van surseance of faillissement van HVO-Querido;
 - i. in geval van afwijzing door cliënt bij het toewijzen van een woning door de Veldtafel Uitstroom.
2. Indien de overeenkomst mede inhield het bieden van zelfstandige verblijfsruimte, eindigt de overeenkomst uiterlijk één kalendermaand na het moment van beëindigen van de zorg conform het eerste lid van dit artikel. De cliënt of diens nabestaanden krijgt/krijgen in dat geval de gelegenheid om de verblijfsruimte te ontruimen.

Artikel 28 Opzegging van de overeenkomst door HVO-Querido

1. HVO-Querido is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen indien:
 - a. de financiering of de indicatie voor de zorg komt te ontbreken. HVO-Querido gaat hier evenwel niet toe over indien HVO-Querido meent dat het stopzetten van de begeleiding op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij/zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van HVO-Querido kan worden gevergd;
 - c. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van HVO-Querido kan worden gevergd;
 - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige behandeling of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van HVO-Querido kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan;
 - f. indien de cliënt zonder dat hij/zij daarvoor toestemming heeft gekregen, een periode van tenminste één maand door welke oorzaak dan ook geen gebruik maakt van zijn of haar woning c.q. kamer c.q. voorziening. Zie ook art. 24.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt HVO-Querido een redelijke termijn in acht alsmede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van haar als goed zorgverlener mag worden verwacht.

Artikel 29 Eventuele nazorg

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen HVO-Querido en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de eventuele nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. Deze randvoorwaarden kunnen diverse levensgebieden betreffen.
2. Indien de overeenkomst gepaard gaat met verblijf, is HVO-Querido behulpzaam bij het vinden van eventuele huisvesting en – indien nodig - het regelen van een uitkering voor de cliënt.
3. Indien de overeenkomst gepaard gaat met verblijf, wordt met instemming van de cliënt de contactpersoon en/of vertegenwoordiger van het ontslag van de cliënt op de hoogte gesteld, indien mogelijk vóór het daadwerkelijke vertrek.

Artikel 30 Overlijden

1. In geval de cliënt tijdens zijn of haar verblijf bij HVO-Querido overlijdt, stelt HVO-Querido de contactpersoon en/of vertegenwoordiger onverwijld op de hoogte van zijn of haar overlijden.
2. In geval de cliënt geen contactpersoon of vertegenwoordiger heeft aangewezen of indien dat wel het geval is maar deze geen adequate stappen onderneemt of niet bereikt kan worden, handelt HVO-Querido volgens een vast beleid voor laatste zorg, waarbij HVO-Querido zoveel als mogelijk met de levensovertuiging van de overledene – althans voor zover bekend – rekening houdt.

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		10
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

3. HVO-Querido biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan de nabestaande(n) van de cliënt.
4. Indien de overeenkomst gepaard gaat met het ter beschikking stellen van verblijfsruimte is HVO-Querido gerechtigd om de ruimte na het overlijden van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op passende wijze (en binnen de mogelijkheden van HVO-Querido) op te slaan als deze goederen niet door de nabestaanden van de cliënt zijn verwijderd binnen een door HVO-Querido en nabestaanden afgesproken periode. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken.
5. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, handelt HVO-Querido als goed zaakwaarnemer en zoekt een passende oplossing.
6. Twee weken voor het aflopen van de termijn van drie maanden informeert HVO-Querido de nabestaanden over de gevolgen van het aflopen van de termijn.

12. Klachten en Geschillen

Artikel 31 Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling die van toepassing is binnen HVO-Querido.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten voor zover deze betrekking hebben op het vergoeden van geleden schade.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij HVO-Querido, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
4. Bij HVO-Querido volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
5. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 32 Geschillencommissie

1. De cliënt en HVO-Querido kunnen het geschil over de uitvoering van de overeenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.
2. De cliënt en HVO-Querido kunnen naast de op grond van de wet bestaande mogelijkheden een geschil over een bedrag van ten hoogste € 5.000 of minder voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

13. Overige bepalingen

Artikel 33 Woonplaatskeuze

De cliënt kiest voor alle aanzeggingen die HVO-Querido hem of haar in verband met de uitvoering van de overeenkomst mocht willen doen, bij voortduring woonplaats op het verblijfadres zoals genoemd in de aanhef van de overeenkomst. Cliënt verplicht zich om, indien hij niet meer op dit adres woont, dit direct schriftelijk aan HVO-Querido mede te delen onder vermelding van zijn of haar nieuwe adres en woonplaats.

Artikel 34 Aansprakelijkheid

1. HVO-Querido is, behoudens opzet, grove schuld of een toerekenbare tekortkoming harerzijds, niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van zaken van cliënt. Verder is HVO-Querido niet aansprakelijk voor enige schade die voor de cliënt en/of zijn of haar gezinssysteem zou kunnen voortvloeien uit tekortkomingen in de door HVO-Querido verrichte leveringen en diensten, tenzij uit enige dwingendrechtelijke regeling anders volgt.

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		11
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	

2. De cliënt is aansprakelijk voor schade die HVO-Querido en/of haar medewerkers lijden als gevolg van opzet, grove schuld of een toerekenbare tekortkoming van de cliënt in de uitvoering van de overeenkomst.
3. De cliënt dient zich te verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid.

Artikel 35 Nieuwe indicatie

Indien de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat HVO-Querido niet meer in staat is verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal de cliënt, dan wel zijn of haar vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van HVO-Querido zo spoedig mogelijk na het voornoemde verzoek een nieuwe indicatie aanvragen bij het indicatieorgaan. Voor zover dit binnen haar vermogen ligt ondersteunt HVO-Querido de cliënt bij de aanvraag van een (nieuwe) indicatie.

Artikel 36 Eenmalig woningaanbod

1. Indien de cliënt via de Veldtafel Uitstroom een woning krijgt aangeboden, dan is deze aanbieding éénmalig en kan niet worden afgewezen. Zo is het ook niet mogelijk een regiovoorkeur uit te spreken. De woning komt in eerste instantie op naam van HVO-Querido te staan. De cliënt ontvangt woonbegeleiding van HVO-Querido. Houdt de cliënt zich aan de gemaakte afspraken en verloopt het zelfstandig wonen conform de overeengekomen afspraken, dan wordt de cliënt op termijn (minimaal na één jaar) voorgedragen door de Veldtafel Uitstroom aan de woningcorporatie voor het verkrijgen van de woning op eigen naam van de cliënt. Dit ter beoordeling van de woningcorporatie.
2. Wijst de cliënt de eenmalige aanbieding vanuit de Veldtafel Uitstroom af, dan heeft dit tot gevolg dat het verblijf van de cliënt bij HVO-Querido eindigt en dient de cliënt de desbetreffende locatie waar hij verblijft te verlaten. Zie ook art.27: Beëindiging van de overeenkomst.

Documentnaam: Algemene Leveringsvoorwaarden Zorg		12
Beheerder/eigenaar: Beleidsmedewerker kwaliteit / Hoofd Stafbureau	Status: definitief	
Versie: 1.9	Vaststellingsdatum: 30 januari 2014	
Versiedatum: 30 januari 2014	Vaststelling door: MT	