



Algemene leveringsvoorwaarden voor Wlz-zorg in natura

versie: 3.0
documenteigenaar: Raad van Bestuur
datum vaststelling: 1 januari 2015
evaluatiedatum: 1 januari 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
1. Algemeen	3
Artikel 1 - Definities	3
Artikel 2 - Toepasselijkheid	3
Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden	3
Artikel 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden	3
Artikel 5 - Duidelijke informatie.....	3
Artikel 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger	4
2. Informatie	4
Artikel 7 - Keuze-informatie.....	4
Artikel 8 - De intake.....	4
3. Totstandkoming overeenkomsten.....	5
Artikel 9 - Totstandkoming zorg- en dienstverleningsovereenkomsten	5
4. Zorgleefplan	5
Artikel 10 - Totstandkoming van het zorgleefplan.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Artikel 11 - Doel en inhoud van het zorgleefplan	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Artikel 12 - Naleving van het zorgleefplan	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5. Privacy	7
Artikel 13 - Algemeen.....	7
Artikel 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer.....	7
Artikel 15 - Bewaren van gegevens.....	8
Artikel 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Trimenzo aan derden.....	8
Artikel 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.....	8
6. Kwaliteit en veiligheid	8
Artikel 18 - Zorg	8
Artikel 19 - Veiligheid	9
Artikel 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)	9
Artikel 21 - Incidenten	9
Artikel 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen	10
Artikel 23 - Schade en aansprakelijkheid	10
7. Zorgverlening op afstand.....	10
Artikel 24 - Zorgverlening op afstand	10
8. Verblijf	10
Artikel 25 - Gebruik appartement	10
Artikel 26 - Onderhoud appartement	10
Artikel 27 - Bezoek.....	11
Artikel 28 - Verhuizing binnen of buiten de locatie.....	11
9. Verplichtingen van de cliënt.....	11
Artikel 29 - Verplichtingen van de cliënt	11
10. Betaling	11
Artikel 30 - Betaling.....	11
11. Nieuwe indicatie	12
Artikel 31 - Procedure aanvragen vervolgindicatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Artikel 32 - Tussentijdse vervolgindicatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Artikel 33 - Spoedzorg	12
12. Beëindiging van de overeenkomst.....	13
Artikel 34 - Beëindiging overeenkomst.....	13
Artikel 35 - Overlijden.....	13
Artikel 36 - Opzegging algemeen	13
Artikel 37 - Opzegging door Trimenzo.....	13
Artikel 38 - Informatie bij beëindiging	14
13. Klachten en geschillen.....	15
Artikel 39 - Klachtenregeling	15
Artikel 40 - Toepasselijk recht en geschillenregeling	15

14. Overige.....	15
Artikel 41 - Wijziging	15

1. Algemeen

Artikel 1 - Definities

Clïënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

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

Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan (CIZ) waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wlz.

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

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

Clïëntondersteuning: ondersteunen van de cliënt, onder meer bij het overleg van het zorgleefplan, waarin het zorgkantoor voorziet.

Persoonlijk plan: document waarin de cliënt aangeeft welke zorg hij nodig heeft en welke bijdrage aan die zorg hij verwacht van de zorgaanbieder en eventuele andere zorgaanbieders of mantelzorgers.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

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

Artikel 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

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

Artikel 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Trimenzo kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als Trimenzo de cliënt informatie verschafft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Trimenzo de informatie elektronisch verschafft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Trimenzo de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. Trimenzo zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

5. Geen rechten kunnen worden ontleend aan hetgeen wordt vermeld in de (informatie) brochures of andere publicaties van Trimenzo.

Artikel 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. Informatie

Artikel 7 - Keuze-informatie

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

Artikel 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Trimenzo de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a. de vormen van zorg die Trimenzo kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is;
 - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door Trimenzo te laten doen en de gevolgen daarvan;
 - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
 - d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
 - e. de procedure rond het opstellen van een zorgleefplan;
 - f. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - g. recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij Trimenzo;
 - h. de mate waarin Trimenzo gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
 - i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - j. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Trimenzo in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - k. de mogelijkheid om (woon)wensen van de cliënt te honoreren;
 - l. de huisregels;
 - m. het aantal dagen dat de cliënt/familie de beschikking houdt over het appartement na vertrek of overlijden, teneinde de kamer leeg te maken;
 - n. de gevolgen van vertrek of overlijden van de cliënt voor diens partner, indien deze in hetzelfde appartement verblijft;
 - o. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
 - p. indien van toepassing, de cliëntvertrouwenspersoon;
 - q. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
 - r. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
 - s. de klachtenregeling;
 - t. deze algemene voorwaarden;
 - u. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;

- v. het privacybeleid;
 - w. het medicatiebeleid.
2. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
 3. De cliënt informeert Trimenzo meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

3. Totstandkoming overeenkomsten

Artikel 9 - Totstandkoming zorg- en dienstverleningsovereenkomsten

1. Trimenzo doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomsten komen tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Trimenzo aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Trimenzo en de cliënt de overeenkomsten.
3. De overeenkomsten bevatten in ieder geval:
 - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - 2e. een bepaling dat het op te stellen zorgleefplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - 3e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
 - 4e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
 - 5e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels;
 - 6e. indien van toepassing een regeling betreffende partnerverblijf;
 - 7e. een bepaling waarin de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing worden verklaard op de overeenkomst.

4. Zorgleefplan

Artikel 10 - Zorgleefplanbespreking

1. De zorgaanbieder organiseert voor aanvang van de zorgverlening of zo spoedig mogelijk daarna een bespreking met de cliënt. Daarbij komen aan de orde:
 - a. de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en de wijze waarop de zorgaanbieder en de cliënt deze doelen trachten te bereiken;
 - b. de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming plaatsvindt en wie de cliënt op de afstemming kan aanspreken;
 - c. de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen
 - d. de frequentie (tenminste twee maal per jaar) waarmee en de omstandigheden waaronder de afspraken zullen worden geëvalueerd en geactualiseerd.
2. Bij de bespreking van de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen, wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

- a. zeggenschap van de verzekerde over de inrichting van zijn leven, waaronder de betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers;
 - b. de mogelijkheid om dagelijks te douchen, tijdige hulp bij toiletgang en het tijdig verwisselen van incontinentiemateriaal;
 - c. voldoende en gezonde voeding en drinken;
 - d. een schone en verzorgde leefruimte;
 - e. een respectvolle bejegening, passend bij de eigenheid van de verzekerde, en een veilige en aangename sfeer;
 - f. mogelijkheden voor de verzekerde tot het beleven van en leven overeenkomstig zijn godsdienst of levensovertuiging;
 - g. een zinvolle daginvulling en beweging;
 - h. de mogelijkheid om dagelijks in de buitenlucht te verkeren; en
 - i. ontwikkeling en ontplooiing van de cliënt.
3. Voorafgaand aan de in het eerste lid bedoelde bespreking informeert de zorgaanbieder de cliënt over de mogelijkheid om:
- a. hem een persoonlijk plan te overhandigen binnen een termijn van tenminste zeven dagen;
 - b. om gebruik te maken van door het zorgkantoor aan te bieden cliëntondersteuning bij de in het eerste lid bedoelde bespreking;
 - c. mantelzorger(s) bij de in het eerste lid bedoelde bespreking te betrekken.
4. De zorgaanbieder respecteert een weloverwogen wens van de cliënt met betrekking tot de wijze waarop hij zijn leven wenst in te richten, tenzij dit in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd in verband met:
- a. beperkingen die voor de cliënt gelden op grond van het bepaalde bij of krachtens een andere wet dan wel de lichamelijke en geestelijke mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
 - b. de verplichting tot het verlenen van de zorg van een goed hulpverlener en de betrokken professionele zorgverlener daarover een andere professionele zorgverlener heeft geraadpleegd;
 - c. de rechten van andere cliënten of een goede en ordelijke gang van zaken.
5. De zorgaanbieder is niet gehouden tot meer dan overeenkomt met het indicatiebesluit en met hetgeen door of namens de cliënt is overeengekomen ter zake van aard, inhoud en omvang van de zorg en het verblijf.

Artikel 11 - Vertegenwoordiging

1. De vertegenwoordiger betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger en betreft de cliënt zoveel mogelijk bij de uitvoering van zijn taak.
2. Verplichtingen worden niet nagekomen jegens de vertegenwoordiger als dit niet verenigbaar is met de zorg van een goed zorgverlener en de betrokken professionele zorgverlener daarover een andere professionele zorgverlener heeft geraadpleegd.
3. Indien, bij verschil van mening tussen de wilsonbekwame cliënt en zijn vertegenwoordiger, de cliënt weloverwogen vasthoudt aan zijn standpunt, respecteert de zorgaanbieder het standpunt van de cliënt.

4. De zorgaanbieder en de vertegenwoordiger respecteren een schriftelijke verklaring waarin de cliënt aangeeft iets niet te willen, mits hij de verklaring heeft opgesteld toen hij wilsbekwaam was. Om gegronde redenen kan de zorgaanbieder niettemin van zo'n verklaring afwijken.

Artikel 12 - Zorgleefplan

1. De zorgaanbieder legt binnen zes weken na de bespreking bedoeld in artikel 10 de uitkomsten daarvan vast in een zorgleefplan. Indien de cliënt hem een persoonlijk plan heeft verstrekt betreft hij dit bij het opstellen van het zorgleefplan.
2. Indien de cliënt of diens vertegenwoordiger niet bereid waren aan de in artikel 10 bedoelde bespreking deel te nemen, houdt de zorgaanbieder bij de vaststelling van het zorgleefplan zoveel mogelijk rekening met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
3. In het zorgleefplan worden, naast de uitkomsten van de bespreking bedoeld in artikel 10, tevens vastgelegd:
 - a. de vaststelling dat een cliënt wilsbekwaam is ter zake van een onderdeel van de zorgverlening;
 - b. het geen gevolg geven aan een weloverwogen wens, zoals bedoeld in artikel 10, lid 4, van de cliënt of diens vertegenwoordiger;
 - c. het niet geven van toestemming voor de zorgverlening;
 - d. de strekking van eventuele wilsverklaringen zoals bedoeld in artikel 11, lid 4 en eventuele besluiten om daarvan af te wijken.
4. De zorgaanbieder legt het zorgleefplan ter ondertekening voor aan de cliënt. Indien de cliënt het zorgleefplan niet ondertekent omdat de gemaakte afspraken hierin zijns inziens niet goed zijn weergegeven, vindt overleg plaats tussen cliënt en zorgaanbieder en past de zorgaanbieder het zorgleefplan zo nodig aan. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het zorgleefplan of de cliënt om een andere reden het zorgleefplan niet ondertekent dan vermeldt de zorgaanbieder dit in het zorgleefplan.
5. De zorgaanbieder verstrekt de cliënt een afschrift van het zorgleefplan.

5. Privacy

Artikel 13 - Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek en de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz), geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

Artikel 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Trimenzo moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;

- b. de vertegenwoordiger.
3. Indien Trimenzo bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

Artikel 15 - Bewaren van gegevens

1. Als Trimenzo zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Trimenzo als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Trimenzo de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie. Voor de gegevens die bewaard worden op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (artikel 56 lid 3 Wet Bopz) en Besluit patiëntendossier geldt de daarin bepaalde bewaartermijn. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. Trimenzo vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

Artikel 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Trimenzo aan derden

1. Trimenzo verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
 - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden geeft Trimenzo desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. Trimenzo instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

Artikel 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als Trimenzo de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. Trimenzo informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

6. Kwaliteit en veiligheid

Artikel 18 - Zorg

1. Trimenzo levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Trimenzo zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie of in opdracht van Trimenzo zorg verlenen aan de cliënt:
 - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
 - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Trimenzo motiveren en aan de cliënt uitleggen.

Trimenzo maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgleefplan.

3. Trimenzo zorgt voor continuïteit van de zorg.
4. Trimenzo past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zodanig risicovol is voor de cliënt of anderen dat er geen enkel alternatief is en uitsluitend binnen de wettelijke kaders. Bij toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen legt Trimenzo in het zorgleefplan vast:
 - a. de aanleiding tot het nemen van de maatregelen;
 - b. welke maatregelen zijn genomen;
 - c. welke alternatieven zijn overwogen;
 - d. welk effect de vrijheidsbeperking heeft gehad op de cliënt.

Artikel 19 - Veiligheid

1. Trimenzo zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt voor mensen met een beperking.
2. Trimenzo treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de opvang, het verblijf en, indien van toepassing, de behandeling van cliënten. Trimenzo zorgt ervoor dat cliënten op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven en, indien van toepassing, kunnen worden behandeld.
3. Trimenzo maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
4. Trimenzo zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
5. Trimenzo heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.
6. Trimenzo is niet verantwoordelijk voor het beheer van en de omgang met de financiën van de cliënt. Dit betekent dat de tussenkomst in deze door de zorgaanbieder niet geoorloofd is.

Artikel 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)

A. Binnen Trimenzo

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie of in opdracht van Trimenzo werken, zorgt Trimenzo dat alle betrokken zorgverleners:
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
 - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
 - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. Trimenzo zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten Trimenzo

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

Artikel 21 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Trimenzo de betreffende cliënt over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;

- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorgaanbieder de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. Trimenzo verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

Artikel 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

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

Artikel 23 - Schade en aansprakelijkheid

1. Trimenzo heeft een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering, waarbij in geval van schade tot een beperkt maximaal bedrag wordt uitbetaald.
In geval van schade is de cliënt gehouden daarvan onverwijld schriftelijk melding van te maken bij Trimenzo.

7. Zorgverlening op afstand

Artikel 24 - Zorgverlening op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van Trimenzo verleent, faciliteert en ondersteunt Trimenzo, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het zorgleefplan.
2. Trimenzo spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan.
3. Trimenzo informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van zorgverlening op afstand.

8. Verblijf

Artikel 25 - Gebruik appartement

1. De cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder het appartement niet in gebruik geven aan derden.
2. De cliënt mag zonder toestemming van Trimenzo geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan het appartement. Trimenzo zal toestemming alleen weigeren als hij door de veranderingen geen zorg meer kan verlenen aan de cliënt of aan een volgende cliënt.
3. Zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Trimenzo en vrijwilligers van Trimenzo hebben geen toegang tot het appartement zonder toestemming van de cliënt, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of de gezondheid van de cliënt.

Artikel 26 - Onderhoud appartement

1. Trimenzo zorgt ervoor dat hij het appartement goed onderhoudt. Dit geldt ook voor de inventaris die eigendom is van Trimenzo.
2. Als Trimenzo, ook na schriftelijk hiertoe door de cliënt te zijn gemaand, niet voldoet aan de verplichting tot onderhoud, kan de cliënt dit door een ander laten uitvoeren en de gemaakte kosten in rekening brengen bij Trimenzo.
3. De cliënt werkt mee aan het onderhoud van zijn appartement. Trimenzo houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënt.

4. Als de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan het appartement of aan de inventaris die eigendom is van Trimenzo, vergoedt de cliënt de schade.

Artikel 27 - Bezoek

1. De cliënt mag bezoek ontvangen wanneer hij dat wil, mits ook het bezoek zich houdt aan het bepaalde in artikel 28, vierde en zesde lid.
2. Trimenzo zorgt ervoor dat hierbij de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en de bezoeker wordt gewaarborgd.

Artikel 28 - Verhuizing binnen of buiten de locatie

1. Bij een voornemen van Trimenzo tot overplaatsing van de cliënt neemt de organisatie grote zorgvuldigheid in acht. Trimenzo informeert de cliënt tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure. De kosten van de overplaatsing zijn voor rekening van Trimenzo.
2. Als de cliënt zelf te kennen geeft binnen één locatie overgeplaatst te willen worden, werkt Trimenzo daar naar vermogen aan mee. De kosten van de overplaatsing zijn in dat geval voor rekening van de cliënt.

9. Verplichtingen van de cliënt

Artikel 29 - Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst op verzoek van Trimenzo met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft Trimenzo, 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.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Trimenzo en vrijwilligers.
5. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Trimenzo gericht op de (brand)veiligheid.
6. De cliënt houdt zich aan de huisregels.
7. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Trimenzo in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
8. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Trimenzo de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgleefplan of in het kader van veiligheid.
9. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Trimenzo daarover.
10. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

10. Betaling

Artikel 30 - Betaling

1. De cliënt is Trimenzo de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Wlz, de Wmo of de Zvw rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.

2. Trimenzo brengt de cliënt uitsluitend de kosten in rekening voor zaken die niet tot het overeengekomen zorgarrangement behoren. De vergoedingen en bijdragen worden berekend in overeenstemming met de, ten tijde van het verrichten van de werkzaamheden, geldende tarieven. Deze tarieven worden jaarlijks aangepast. Aangepaste tarieven zijn van toepassing nadat deze een maand voordat de tariefwijziging ingaat zijn medegedeeld via de publicatieborden en in de nieuwsbrieven op elke locatie. Trimenzo is gerechtigd om, wanneer een verhoging van de tarieven plaatsvindt, deze verhoging aan de cliënt door te berekenen.
3. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt Trimenzo een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt Trimenzo geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld.
4. Trimenzo stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Trimenzo gerechtigd rente en buitengerechtelijke incasso kosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke kosten.
6. Trimenzo is gerechtigd bij niet tijdige betaling door de debiteur de door haar te verlenen aanvullende zorg en diensten te beëindigen.

11. Nieuwe indicatie

ARTIKEL 31 - Procedure aanvragen nieuwe indicatie

1. Als de zorgaanbieder constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgaanbieder een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor een nieuwe indicatie.
2. Tijdens dit gesprek
 - a. legt de zorgaanbieder uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
 - b. legt de zorgaanbieder de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door de zorgaanbieder te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 3;
 - c. geeft de zorgaanbieder gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.
 - d. De zorgaanbieder stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.
3. Als de cliënt de aanvraag voor een nieuwe indicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgaanbieder achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

Artikel 33 - Spoedzorg

I Trimenzo levert de spoedzorg zelf

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

II Trimenzo kan de spoedzorg niet zelf leveren

1. Als de zorgbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere zorg nodig is en Trimenzo die zorg niet kan leveren, meldt hij dit meteen bij het indicatieorgaan met daarbij, als Trimenzo verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere zorg langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolindicatie.
2. Tegelijkertijd meldt Trimenzo dit aan het zorgkantoor met het verzoek de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere zorgaanbieder.

12. Beëindiging van de overeenkomst

Artikel 34 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de cliënt;
 - b. bij wederzijds goedvinden;
 - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Trimenzo, met inachtneming van het bepaalde in artikel 36;
 - d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. ingeval van ontbinding door de rechter.

Artikel 35 - Overlijden

1. Bij de totstandkoming van de overeenkomst geeft de cliënt tevens opdracht aan de zorgaanbieder voor het (doen) verrichten van de in de organisatie van de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg bij overlijden binnen de organisatie van de zorgaanbieder, voor zover de nabestaanden van de cliënt niet binnen drie uur na overlijden een andere voorziening treffen.
2. De cliënt heeft te allen tijde gedurende de overeenkomst het recht uitdrukkelijk te verklaren dat hij van de in de zorgaanbieder noodzakelijke laatste zorg wil afwijken. In dat geval moet door de nabestaanden binnen drie uur na overlijden van de cliënt een andere voorziening worden getroffen.
3. Als de noodzakelijke laatste zorg door de zorgaanbieder is verricht zijn de nabestaanden vrij om eventueel wenselijke laatste zorg door de zorgaanbieder of door een uitvaartverzorger naar keuze te laten doen. De zorgaanbieder kan de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen aan de nabestaanden of, indien van toepassing, aan de uitvaartverzekeraar.
4. Trimenzo is gerechtigd om het appartement na het overlijden van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de cliënt zijn verwijderd binnen een door Trimenzo en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het Trimenzo vrij hierover te beschikken.
Trimenzo mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de cliënt al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.
5. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan Trimenzo dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB).

Artikel 36 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
2. Trimenzo kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 36 bepaalde.

Artikel 37 - Opzegging door Trimenzo

1. Trimenzo kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

- a. als Trimenzo de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat hij geen toelating heeft op grond van de Wtzi/ voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. Trimenzo neemt een opzegtermijn van 2 maanden in acht;
 - 2e. Trimenzo heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;
 - 3e. Trimenzo spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
 - b. als Trimenzo de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat het contract tussen Trimenzo en het zorgkantoor geen ruimte biedt voor de geïndiceerde zorg. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Trimenzo zich vergeefs tot het zorgkantoor heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;
 - c. als Trimenzo de zorg passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Trimenzo niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;
 - d. wanneer na crisisopname geen indicatie voor Wlz-zorg wordt verleend;
 - e. als de zorg niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - 1e. Trimenzo neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - 2e. Trimenzo heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
 - 3e. Trimenzo heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de zorg.
 - f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - 1e. Trimenzo heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
 - 2e. Trimenzo heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
 - 3e. Trimenzo heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - 4e. Trimenzo neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt zorg ontvangt van de nieuwe zorgaanbieder.
 3. In de situatie genoemd in lid 1 onder a tot en met e is Trimenzo gerechtigd om het appartement na het vertrek van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door of namens de cliënt zijn verwijderd binnen een door Trimenzo en de cliënt afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het Trimenzo vrij hierover te beschikken.
Trimenzo mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen, op voorwaarde dat de cliënt al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.

Artikel 38 - Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 33 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door Trimenzo aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door Trimenzo informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
- informatie over afspraken die Trimenzo met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

13. Klachten en geschillen

Artikel 39 - Klachtenregeling

1. Trimenzo 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 klachtenprocedure eindigt met een schriftelijke mededeling aan de cliënt waarin de Trimenzo aangeeft of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.
3. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is sprake van een geschil dat voorgelegd kan worden aan de geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg.

Artikel 40 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Trimenzo anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Trimenzo schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
(www.degeschillencommissie.nl).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie 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 cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 38 bij Trimenzo heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 38 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Trimenzo aan deze keuze gebonden. Als Trimenzo een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Trimenzo dient daarbij aan te kondigen, dat als de cliënt daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

14. Overige

Artikel 41 - Wijziging

1. Deze algemene voorwaarden kunnen door de zorgaanbieder worden gewijzigd.
2. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. Wijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving treden in werking op het moment van wijziging van de desbetreffende bepaling in de wet- en regelgeving, tenzij de zorgaanbieder in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding vermeldt.
3. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van wijziging reeds bestaande overeenkomsten.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Definities

Vertegenwoordiger:

indien de cliënt zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger aangewezen heeft (persoonlijk gemachtigde) en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot of andere levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot of andere levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden, dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op.

Zorgaanbieder: onder deze definitie vallen alle gecontracteerde zorgaanbieders (hoofdaannemers)

die langdurige zorg leveren al dan niet gecombineerd met particulier gefinancierde zorg. Wordt de zorgaanbieder (hoofdaannemer) in de Wlz gecontracteerd, dan dient deze te beschikken over een Wtzi-toelating.

Een gecontracteerde zorgaanbieder (hoofdaannemer) kan ervoor kiezen de zorg te laten leveren door andere zorgaanbieders (onderaannemers) zijnde rechtspersonen en/of natuurlijke personen. Deze andere zorgaanbieders dienen dan deze Algemene Voorwaarden toe te passen c.q. uit te voeren.

De gecontracteerde zorgaanbieder (hoofdaannemer) blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk.

Ook leveren sommige zorgaanbieders aanvullende diensten zoals telefoon of televisie op de kamer in een verzorgingshuis of boodschappendienst door een thuiszorgorganisatie.

Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op zorg met verblijf en verblijf zonder zorg.

- Zorg met verblijf is een pakket, waarin wonen, zorg en diensten zitten. Het gaat vooral om cliënten van verpleeg- en verzorgingshuizen. Zij wonen in de zorginstelling.
- Verblijf zonder zorg betreft cliënten, die in een zorginstelling wonen, maar geen zorg nodig hebben. Daarbij gaat het met name om cliënten, die vanwege hun partner in de instelling zijn komen wonen (partneropname).

Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden

Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de algemene voorwaarden altijd door of namens degene die de overeenkomst aangaat aan de cliënt bekend gemaakt worden.

Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

Dit artikel regelt de grenzen aan de bevoegdheden van de vertegenwoordiger. Als een cliënt een familielid schriftelijk heeft gemachtigd om beslissingen voor hem te nemen, maar niet op financieel gebied, mag dat familielid geen betalingen doen namens de cliënt, ook al is de cliënt op dat gebied wilsbekwaam.

Artikel 8 De intake

De informatie kan ook elektronisch worden aangeboden bijvoorbeeld via de e-mail of downloadbaar via de website.

Hoewel het hier bepaalde zich strikt genomen afspeelt in de periode voordat de overeenkomst tot stand komt, vormt het echter een dermate belangrijk onderdeel van het hele proces tussen zorgaanbieder en cliënt dat ook deze punten in de algemene voorwaarden zijn opgenomen. Dit verhoogt de transparantie. Zowel zorgaanbieder als cliënt kan op die onderdelen dan ook een beroep doen als de overeenkomst eenmaal tot stand is gekomen. Hetzelfde geldt voor artikel 7 (Keuze-informatie).

Lid 1 onder f : Leidend hierbij zijn de leidraden over de inhoud en de omvang van het verzekerde pakket van het Zorginstituut Nederland (ultimo 2014 nog niet beschikbaar).

Artikel 9 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst wordt individueel met de cliënt afgesloten. De algemene voorwaarden worden in deze overeenkomst daarop van toepassing verklaard. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger en de Raad van Bestuur of degene die door de Raad van Bestuur is gemachtigd tot het tekenen van de overeenkomst.

Artikel 10 t/m 12 Zorgleefplan

Deze bepalingen zijn gebaseerd op de Wet langdurige zorg en het Besluit langdurige zorg.

Artikel 10, eerste lid is een weergave van artikel 8.1.1, eerste en zesde lid Wlz.

Artikel 10, tweede lid is een weergave van artikel 6.1.1 Besluit langdurige zorg.

Artikel 10, derde lid is een weergave van artikel 8.1.1, derde, zevende en achtste lid Wlz.

Artikel 10, vierde lid is een weergave van artikel 8.1.1, vierde lid Wlz.

Artikel 10, vijfde lid is een weergave van artikel 8.1.1, vijfde lid Wlz.

Artikel 11, eerste lid is een weergave van artikel 8.1.2, derde lid Wlz.

Artikel 11, tweede lid is een weergave van artikel 8.1.2, tweede lid Wlz.

Artikel 11, derde lid is een weergave van artikel 8.1.2, vierde lid Wlz.

Artikel 11, vierde lid is een weergave van artikel 8.1.2, vijfde lid Wlz.

Artikel 12, eerste lid is een weergave van artikel 8.1.3, eerste lid Wlz.

Artikel 12, tweede lid is een weergave van artikel 8.1.3, zesde lid Wlz.

Artikel 12, derde lid is een weergave van artikel 8.1.3, derde, vierde en vijfde lid Wlz.

Artikel 12, vierde lid is een weergave van de desbetreffende regeling uit de overeenkomst zorgkantoor / zorgaanbieder 2015.

Artikel 12, vijfde lid is een weergave van artikel 8.1.3, zevende lid Wlz.

Daarnaast zijn onverkort de bepalingen uit de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) van toepassing bij cliënten die vallen onder de Wet Bopz en die verblijven op een Bopz-erkende afdeling.

Artikel 13 Algemeen

Lid 2 De artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek is de officiële benaming van de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).

Artikel 15 Bewaren van gegevens

Lid 2 De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) geeft geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. Deze wet regelt dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De zorgaanbieder bepaalt aan de hand van het doel hoelang de gegevens bewaard moeten worden. Dit is een algemene regel waarvan de uitwerking per situatie kan verschillen. Artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek (Wgbo) bepaalt dat gegevens betreffende de geneeskundige behandeling en de samenhangende gegevens in het kader van de verpleging en verzorging (de zogenaamde aanpalende handelingen) gedurende 15 jaar moeten worden bewaard, tenzij de zorgaanbieder vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren. Artikel 56 lid 3 van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het daarop gebaseerde Besluit patiëntendossier geven aan dat voor gegevens die in het kader van de Wet Bopz moeten worden bewaard een termijn van 5 jaar na dato van beëindiging van behandeling/einde verblijf geldt.

Het is aan de zorgaanbieder om te bepalen of hij de cliënt kopieerkosten in rekening brengt. Als hij dat doet, mag hij niet meer in rekening brengen dan het maximum bepaald in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet Bescherming Persoonsgegevens van 13 juni 2001.

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

De regeling in lid 1 en 2 is gebaseerd op artikel 7:457 van het Burgerlijk Wetboek (Wgbo) en artikel 8 Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Lid 2 Hierin wordt aangegeven dat onder “derden” niet wordt verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en de vertegenwoordiger. Dit betekent dat de gegevens intern bij de zorgaanbieder niet alleen gebruikt mogen worden ten behoeve van de individuele zorg aan de betrokken cliënt, maar bijvoorbeeld ook voor intervisies, collegiale toetsing, opleiding en interne kwaliteitsbewaking en financiële administratie.

Lid 3 De veronderstelde toestemming bij overlijden is gebaseerd op de jurisprudentie. Indien er geen sprake is van door de patiënt gegeven toestemming voor dossierinzage door een derde, kan het beroepsgeheim na overlijden slechts worden doorbroken als kan worden uitgegaan van veronderstelde toestemming van die patiënt of als de belangen van nabestaanden bij inzage zodanig zwaarwegend zijn dat zij in redelijkheid behoren te worden geplaatst boven het belang dat de geheimhoudingsplicht behoort te beschermen. Voorbeelden uit de jurisprudentie zijn gegevens die nodig zijn bij een levensverzekeringsuitkering of erfelijkheidsonderzoek. Daarentegen familie leden die bijvoorbeeld inzage willen, omdat zij ontferd zijn en willen aantonen dat de cliënt ten tijde van het opstellen van het testament wilsonbekwaam was, daarvan kan niet van de veronderstelde toestemming uit worden gegaan.

Artikel 17 Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

De regeling in lid 1 en 2 is gebaseerd op artikel 7:458 Burgerlijk Wetboek (Wgbo).

Artikel 18 Zorg

Lid 4 De Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) is onverkort van toepassing bij cliënten die onder deze wet vallen. Daarnaast is in 2008 een intentieverklaring getekend door onder andere ActiZ met als doel het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen terug te dringen en de Zweedse banden uit te bannen.

Artikel 29 Verplichtingen van de cliënt

Lid 4 Een psychogeriatrische cliënt kan niet altijd worden gehouden aan gedragsregels. Bij de beoordeling van het gedrag zal de zorgaanbieder dan ook rekening moeten houden met de aandoening/psychische en lichamelijke gesteldheid van de cliënt.

Lid 7 Hieronder wordt niet verstaan het betalen van de gemaakte kosten.

Artikel 30 Betaling

Het gaat hier niet om de eigen bijdrage die het Centraal Administratiekantoor rechtstreeks bij de cliënt in rekening brengt.

Lid 2 Het gaat hier om kosten van diensten die incidenteel/steeds opnieuw worden gemaakt. Maakt de dienst/afpraak onderdeel uit van een collectieve voorziening of abonnement, dan behoeven die kosten niet gerestitueerd te worden, omdat die kosten ook door de aanbieder al zijn gemaakt.

Artikel 31 Procedure aanvragen nieuwe indicatie

Lid 2 De zorgaanbieder maakt een schriftelijk verslag van het gesprek over het aanvragen van de vervolgindicatie. Doordat dit verslag op schrift is gesteld kunnen de zorgaanbieder en de cliënt zich altijd achteraf hierop beroepen. Dit ook in verband met artikel 30 dat de mogelijkheid geeft om kosten in rekening te brengen bij de cliënt bij het niet (tijdig) of onvolledig indienen van de indicatie (conform lid 4) dan wel dat de gevolgen voor de zorgaanbieder zijn (conform lid 6).

Artikel 35 Overlijden

Lid 1 Onder noodzakelijke laatste zorg wordt het volgende verstaan. Het gereed maken van de overleden cliënt voor bezoek op de afdeling, het informeren van nabestaanden over de gang van zaken en het gelegenheid geven aan nabestaanden om afscheid te nemen van de overledene op de afdeling. Verder worden eventuele infuuslijnen,

katheters en stoma verwijderd alsmede openingen en incisies gesloten. De bezittingen van de overledene worden overgedragen aan nabestaanden en een ontslagformulier

wordt ingevuld. Op het lichaam van de overledene wordt identificatiemateriaal aangebracht en de overledene wordt gereed gemaakt voor verder transport.

De overledene wordt overgebracht naar een daarvoor bestemde ruimte en afgedekt.

Tot slot wordt het lichaam vrijgegeven.

Lid 3 Koeling van de overledene nadat deze is opgebaard behoort niet tot de noodzakelijke laatste zorg. Indien de nabestaanden willen dat deze dienstverlening niet door een uitvaartondernemer maar door een zorginstelling wordt geleverd, kan een instelling de kosten hiervan aan de nabestaanden of, indien dat wordt gedekt door de polisvoorwaarden, aan de uitvaartverzekeraar in rekening brengen. (bron CVZ-circulaire 01/32 d.d. 22 augustus 2001, over Noodzakelijke laatste zorg bij overlijden in een AWBZ-instelling).

Lid 4 De zogeheten regeling mutatiedagen bestaande uit 13 dagen is een financiële regeling voor de zorgorganisatie die, in overleg met de cliënt, een invulling hieraan geeft. ActiZ en LOC zijn van mening dat bij de termijn van 7 dagen voor de nabestaanden en 6 dagen voor het opknappen van de woonruimte sprake is van een evenwichtige balans tussen financiën en cliëntgerichtheid. De zorgaanbieder kan in overleg met de nabestaanden van deze termijn afwijken afhankelijk van de individuele situatie.

Artikel 37 Opzegging door de zorgaanbieder

Lid 1 a sub 3e Als de zorgaanbieder in een andere locatie wel de juiste zorg kan en mag leveren, kan dat een passend alternatief zijn. In andere gevallen zal de zorgaanbieder de cliënt in contact moeten brengen met het zorgkantoor en hem in de contacten met het zorgkantoor moeten begeleiden. Zorgaanbieder en zorgkantoor hebben tegenover de cliënt een gezamenlijke verantwoordelijkheid in dit opzicht.

Voorkomen moet worden dat de cliënt van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Lid 1 f Wat onder gewichtige redenen moet worden verstaan is afhankelijk van de omstandigheden.

Op grond van rechterlijke uitspraken blijkt dat opzegging wegens gewichtige redenen onder bijzondere omstandigheden toelaatbaar wordt geacht. Bij de vraag of er voldoende gewichtige redenen zijn, wordt rekening gehouden met de vraag of sprake is van een ernstige mate van bedreiging 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 aan anderen in gevaar brengt. Zowel de handelwijze van de cliënt als die van diens partner/familie jegens de instelling kan van belang zijn.

Doorgaans zal, tenzij de situatie zeer acuut en ernstig is, opzegging van de zorgovereenkomst

wegens gewichtige redenen niet zonder meer kunnen geschieden. Met name wordt ook gekeken naar de zorgvuldigheid van handelen door de zorgaanbieder. Gelet op de praktijk en de jurisprudentie zullen ten aanzien van deze zorgvuldigheid doorgaans de volgende vereisten gelden:

- 1) er dient meerdere malen op verandering van het gedrag gewezen te zijn en deze aanwijzingen dienen bij voorkeur in het zorgleefplan te worden opgenomen;
- 2) de cliënt (en/of de vertegenwoordiger /familie) moet worden gewezen op de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken inzake de verandering van het gedrag;
- 3) er moet sprake zijn van een redelijke opzeggingstermijn;
- 4) tot het daadwerkelijke moment van beëindiging van de zorgovereenkomst rust op de zorgaanbieder de plicht noodzakelijke medische behandelingen voort te zetten dan wel deze behandelingen door een ander te laten verrichten;
- 5) door de zorgaanbieder dient medewerking te worden verleend aan het zoeken naar

alternatieven en de medische gegevens behoren zo spoedig mogelijk aan de nieuwe zorgaanbieder te worden overgedragen.

Artikel 39 Klachtenregeling

De klachtenregeling dient te zijn gebaseerd op de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector, en indien van toepassing, op de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen. Voor leden van ActiZ geldt dat de model-klachtenregeling van ActiZ en LOC van toepassing is.