

## Algemene leveringsvoorwaarden Zuyderwende 2021/2022

Deze Algemene Voorwaarden van GGZ Nederland, die Zuyderwende volgt, zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, Patiëntenfederatie Nederland en Landelijk Platform GGZ in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en zijn in werking getreden per 1 januari 2017.

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en een zorginstelling ligt een overeenkomst ten grondslag liggen gericht op behandeling. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO). Daarnaast kan het een overeenkomst betreffen gericht op begeleiding. Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomst en geven aan wat de cliënt en Zuyderwende 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.

### INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 - Definities.....	.....
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid .....	.....
ARTIKEL 3 - Naastbetrokkene(n) .....	.....
ARTIKEL 4 - Duidelijke informatie .....	.....
ARTIKEL 5 - Zorg specifieke informatie.....	.....
ARTIKEL 6 - Algemene informatie .....	.....
ARTIKEL 7- Tot stand komen van de overeenkomst.....	.....
ARTIKEL 8 - Het opstellen van het behandelplan .....	.....
ARTIKEL 9 - Dossier .....	.....
ARTIKEL 10 - Second opinion bij behandeling .....	.....
ARTIKEL 11 - Privacy tijdens de zorgverlening .....	.....
ARTIKEL 12 - Kwaliteit van zorg .....	.....
ARTIKEL 13 - Toegankelijkheid ruimtes .....	.....
ARTIKEL 14 - Incidenten .....	.....
ARTIKEL 15 - Zorg op afspraak .....	.....
ARTIKEL 16 - Een cliënt – meer zorgverleners .....	.....
ARTIKEL 17 - Goed cliëntschap.....	.....
ARTIKEL 18 - Informatieplichten.....	.....
ARTIKEL 19 - Betaling.....	.....
ARTIKEL 20 - Toegang tot eigen kast of verblijfsruimte.....	.....
ARTIKEL 21 - Verblijfsruimte.....	.....
ARTIKEL 22 - Tijdelijke afwezigheid .....	.....
ARTIKEL 23 - Verlof.....	.....
ARTIKEL 24 - Voeding – wensen en levensovertuiging client .....	.....
ARTIKEL 25 - Huisregels.....	.....
ARTIKEL 26 - Beëindiging van de overeenkomst .....	.....
ARTIKEL 27 - Eigendommen cliënt .....	.....
ARTIKEL 28 - Opzegging van de overeenkomst door de zorginstelling .....	.....
ARTIKEL 29 - Nazorg .....	.....
ARTIKEL 30 - Overlijden.....	.....
ARTIKEL 31 - Klachtenregeling .....	.....
ARTIKEL 32 - Geschillencommissie Zvw (reikwijdte Wkkgz).....	.....

## ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Zuyderwende:</i>	de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.
<i>Cliënt:</i>	een natuurlijke persoon die zich tot Zuyderwende wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.
<i>Overeenkomst:</i>	de behandelings- of begeleidingsovereenkomst.
<i>Zorgverlener:</i>	de voor Zuyderwende werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft
<i>Zorg of zorgverlener:</i>	behandeling of begeleiding.
<i>Begeleiding:</i>	activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
<i>Behandeling:</i>	behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.
<i>Praktijk:</i>	de behandelruimte van Zuyderwende inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
<i>Naastbetrokkene(n):</i>	familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
<i>Behandelplanplan:</i>	een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.
<i>Dossier:</i>	de zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier verstaan
<i>Kwaliteitsstandaarden:</i>	richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is
<i>Incident:</i>	is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, een mede client of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

## ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Zuyderwende gesloten overeenkomst met betrekking tot:
  1. Ambulante behandeling;
  2. Begeleiding.
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de verleende ambulante zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. Partijen kunnen niet afwijken van deze 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.

### **ARTIKEL 3 - NAASTBETROKKENE(N)**

Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de behandeling in Zuyderwende.

### **ARTIKEL 4 - DUIDELIJKE INFORMATIE**

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn en juist en volledig zijn. De behandelaar gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

### **ARTIKEL 5 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de regiebehandelaar en cliënt in onderling overleg welke behandeling het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de behandeling. In ieder geval wordt besproken:
  - a. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van de zorginstelling;
  - b. de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van de relevante zorgopties, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
  - c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
  - d. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
2. De overige aspecten, zoals de benodigde documenten, de wachttijd en (aanvullende) kosten worden door de casemanager met de cliënt besproken.
3. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
4. Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

### **ARTIKEL 6 - ALGEMENE INFORMATIE**

1. De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. De casemanager resp. betrokken behandelaar geeft informatie over:
  - a. Zuyderwende en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
  - b. betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
  - c. de relevante cliënten- en familiebijeenkomsten;
  - d. de cliëntenraad;
  - e. de klachten- en geschillenregeling;
  - f. de huisregels;
  - g. omgang van de instelling met collega instellingen in de zorgketen;
  - h. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - i. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
  - j. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.

#### **ARTIKEL 7 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst tussen de cliënt en Zuyderwende komt uitsluitend tot stand indien de cliënt kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
2. Zuyderwende redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorginstelling aanwezige mogelijkheden kan worden ingevuld, en
3. Een voor de financiering noodzakelijke verwijzing is afgegeven.

#### **ARTIKEL 8 - HET OPSTELLEN VAN HET BEHANDELPLAN**

1. De behandelaar doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt een voorstel voor een behandelplan aan de cliënt.
2. De behandeling biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het behandelplan.  
*Voorafgaande instemming*
3. De behandelaar begint de zorg nadat de cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan.
4. Indien cliënt of behandelaar afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht, vindt hierover onderling overleg plaats.

Het behandelplan bevat in ieder geval:

- 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 de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen 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 wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen;
- e. De frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

#### **ARTIKEL 9 - DOSSIER**

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

- a. in overleg met de cliënt welke naasten 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 inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
- c. de voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM uitslagen etc.) van de behandeling;
- d. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de behandeling of de gezondheidstoestand van de cliënt.

Het dossier blijft gedurende de zorg ter inzage van de cliënt; cliënt kan desgewenst een kopie krijgen.

#### **ARTIKEL 10 - SECOND OPINION BIJ BEHANDELING**

Zuyderwende 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 Zuyderwende.

## **ARTIKEL 11 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING**

Zuyderwende hanteert een privacyreglement.

## **ARTIKEL 12 - KWALITEIT VAN ZORG**

Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. De verleende zorg is evidence based. Afwijking van protocollen en richtlijnen zal Zuyderwende motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

## **ARTIKEL 13- TOEGANKELIJKHEID RUIMTES**

Alle ruimtes die van belang zijn voor de cliënt moeten voldoende toegankelijk zijn.

## **ARTIKEL 14 - INCIDENTEN**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert de zorginstelling de betreffende cliënt en/of diens familie over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. 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 de zorginstelling de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

## **ARTIKEL 15 - ZORG OP AFSPRAAK**

1. Als de behandeling plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Zuyderwende ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende behandeling zal plaatsvinden.
2. Zuyderwende houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
3. Indien de cliënt of behandelaar een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.
4. De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

## **ARTIKEL 16 - EEN CLIËNT – MEER ZORGVERLENERS**

Zuyderwende handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

## **ARTIKEL 17 - GOED CLIËNTSCHAP**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van de zorginstelling met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/ of verzekeringsgegevens niet tonen, dan is de zorginstelling gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van Zuyderwende de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon.
3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in de zorginstelling.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorginstelling gericht op de (brand)veiligheid.

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

#### **ARTIKEL 18 - INFORMATIEPLICHTEN**

1. De cliënt geeft Zuyderwende, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van het behandelplan nodig heeft.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
3. De cliënt die bij de Zuyderwende op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde zorginstelling zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

#### **ARTIKEL 19 - BETALING**

1. De cliënt betaalt Zuyderwende het deel dat de zorgverzekeraar van de behandelingsnota vergoedt. Het niet vergoede deel wordt niet bij de cliënt in rekening gebracht.
2. De wettelijk vastgestelde eigen zorgbijdrage is voor rekening van de cliënt.
3. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing wordt de behandeling niet ingezet resp. voortgezet. Bij gerede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorginstelling en cliënt met elkaar in overleg.
4. De cliënt werkt er volledig aan mee dat de vergoeding door de verzekeraar rechtstreeks op de bankrekening van Zuyderwende wordt gestort. Als de verzekeraar -ondanks het verzoek van Zuyderwende de vergoeding op de bankrekening van Zuyderwende te storten- de vergoeding stort op de rekening van de cliënt dan machtigt de cliënt Zuyderwende eenmalig de vergoeding van zijn rekening te schrijven.
5. Voor de vooraf overeengekomen door de zorginstelling in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt de zorginstelling een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt.
6. De zorginstelling 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.
7. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Zuyderwende gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
8. Tijdens de behandeling vinden wekelijks een of meer individuele gesprekken plaats. Deze worden ruimschoots tevoren ingepland. Indien de cliënt verhinderd is dan wordt van de cliënt verwacht dat hij/zij de afspraak minimaal 24 uur tevoren annuleert. Indien dit niet gebeurt dan zullen de kosten van het consult direct in rekening worden gebracht bij de cliënt. Deze kosten zijn niet te verhalen op de zorgverzekeraar. Indien betaling van deze consultkosten uitblijft, zal een incasso- procedure worden opgestart.

#### **ARTIKEL 20 - 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 in geval van:
  - a. de veiligheid waaronder begrepen mogelijk onaanvaardbare hygiënische omstandigheden;
  - b. of in geval van een redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen;
  - c. of in het belang van de uitvoering van het behandelplan.



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 in de gelegenheid gesteld om bij het betreden van de kast of ruimte aanwezig te zijn.

#### **ARTIKEL 21 - VERBLIJFSRUIMTE**

1. Zuyderwende biedt de ambulante cliënt die gebruik maakt van de voorzieningen in het Sober Livinghouse binnen de eigen mogelijkheden een geschikte verblijfsruimte aan voor verblijf in avond, nacht en weekend.
2. De cliënt dient aan een eventuele verhuizing naar een andere slaapkamer mee te werken, voor zover dat redelijkerwijs van hem of haar kan worden gevergd.
3. Het verblijf eindigt in geval sprake is van beëindiging van de overeenkomst conform artikel 27.
4. 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 mag de verblijfsruimte annex slaapkamer uitsluitend voor eigen bewoning gebruiken, andere doeleinden zijn - behoudens toestemming van de instelling- niet toegestaan;
- b. er kan een borgstelling worden verlangd;
- c. de zorginstelling kan regels vaststellen ten aanzien van de toegang en het verblijf van derden tot de verblijfsruimte;
- d. indien in het kader van de begeleiding een sleutel wordt geleverd aan de cliënt, ontvangt de cliënt ten minste één sleutel, tenzij er zwaarwegende redenen zijn hiervan af te wijken; bij het beëindigen van het verblijf dient deze weer te worden teruggegeven; Her zelfde geldt voor sleutels van de kluis voor persoonlijke bezittingen.
- e. indien er sprake is van sub d wordt er in gezamenlijkheid besloten wie ook over een sleutel kan beschikken en onder welke voorwaarden deze persoon/personen de verblijfsruimte kan / kunnen betreden;
- f. de cliënt is verantwoordelijk voor het dagelijkse schoonhouden van de verblijfsruimte annex slaapkamer.
- g. in het geval de verblijfsruimte door de cliënt zelf wordt gemeubileerd, dan kan de zorginstelling ten behoeve van de veiligheid en doelmatigheid hieromtrent aanwijzingen geven;
- h. ten behoeve van verblijf, het onderhoud en aanvullende diensten zoals toezicht wordt aan de client een tegemoetkoming in de kosten gevraagd. De cliënt ontvangt daartoe een gespecificeerde factuur;
- i. indien de client schade berokkent aan de verblijfsruimte annex slaapkamer en de meubilering ervan dan zullen de kosten van herstel resp. van vervanging bij hem in rekening worden gebracht.

#### **ARTIKEL 22 - TIJDELIJKE AFWEZIGHEID**

1. Bij afwezigheid van de cliënt blijft diens verblijfsruimte annex slaapkamer beschikbaar.
2. Indien de termijn van afwezigheid langer duurt dan de termijn die is overeengekomen, vervalt de zorgovereenkomst van rechtswege, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt.
3. De zorginstelling informeert de cliënt bij aanvang van de overeenkomst over de in het eerste lid bedoelde termijn. Bij wijziging van deze termijn informeert hij de cliënt daarover zo spoedig mogelijk.
4. Na verloop van de in het eerste lid bedoelde termijn is de zorginstelling gerechtigd de verblijfsruimte van de cliënt te ontruimen. Indien mogelijk brengt de zorginstelling de cliënt of diens naastbetrokkene(n)/vertegenwoordiger hiervan vooraf op de hoogte. De zorginstelling draagt op kosten van de cliënt zorg voor passende opslag van de eigendommen van de cliënt die in de verblijfsruimte aanwezig zijn.

#### **ARTIKEL 23 - VERLOF**

Uitsluitend op basis van van behandelinhoudelijke overwegingen, die zijn vastgelegd in het behandelplan, mag een cliënt het verlof, dat hij/zij heeft aangevraagd, geweigerd worden.

#### **ARTIKEL 24 - VOEDING – WENSEN EN LEVENSOVERTUIGING CLIENT**

De instelling zorgt, bij verblijf met maaltijden, voor een medisch noodzakelijk dieet. Er wordt daarnaast zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en levensovertuiging van de cliënt.

#### **ARTIKEL 25 - HUISREGELS**

De zorginstelling hanteert huisregels, waaraan de cliënt zich dient te houden. Indien de cliënt zich niet aan de huisregels houdt dan zal hierover in contact getreden worden met de cliënt. Als na herhaaldelijk overleg de cliënt zich nog immer niet aan de huisregels houdt dan kan de behandeling beëindigd worden. Zie het navolgende artikel.

#### **ARTIKEL 26 - BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
  - b. met instemming van beide partijen;
  - c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
  - d. na een eenzijdige opzegging door Zuyderwende met inachtneming van het bepaalde in artikel 28;
  - e. overlijden van de cliënt. Zie ook artikel 30.
2. Indien de cliënt al dan niet vrijwillig de instelling verlaat dan geeft hij/zij de instelling 4 uren tijd om tot een juiste en volledige administratieve afhandeling te komen, zodat de verwijzer adequaat kan worden geïnformeerd en de zorg juist en volledig bij de zorgverzekeraar in rekening kan worden gebracht.

#### **ARTIKEL 27 - EIGENDOMMEN CLIËNT**

In de situatie als genoemd in artikel 26 lid 1 onder a tot en met e is de zorgaanbieder gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen. De zorgaanbieder heeft een inspanningsverplichting om met de cliënt een afspraak te maken om de goederen, die zijn achtergebleven, op te halen. Indien de cliënt niet reageert, wordt de contactpersoon benaderd voor het ophalen van de goederen.

#### **ARTIKEL 28- OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR DE ZORGINSTELLING**

1. De zorginstelling is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
  - a. de financiering, de verwijzing komt te ontbreken;
  - b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of 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 Zuyderwende kan worden gevegd;
  - 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 Zuyderwende kan worden gevegd;
  - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg ernstig wordt bemoeilijkt;
  - e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Zuyderwende kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het behandelplan.



2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt de zorginstelling een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht.

#### **ARTIKEL 29 - NAZORG**

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen de zorginstelling en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. De zorginstelling stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:
  1. de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
  2. betrokken zorgverleners waaronder de verwijzer.

#### **ARTIKEL 30 - OVERLIJDEN**

1. In geval de cliënt tijdens zijn verblijf binnen Zuyderwende overlijdt, stelt de zorginstelling familie resp. de contactpersoon onverwijld op de hoogte van zijn of haar overlijden.
2. Zuyderwende zal onverwijld de juridische procedures hanteren, die in geval van overlijden gevolgd dienen te worden.
3. Zuyderwende biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan de nabestaande(n) van de cliënt.
4. De zorgaanbieder is gerechtigd om in geval van overlijden de kamer van de cliënt te ontruimen. De instelling heeft een inspanningsverplichting om met de contactpersoon van de cliënt resp. de familie een afspraak te maken voor het ophalen van de eigendommen.

#### **ARTIKEL 31 - KLACHTENREGELING**

1. De zorgaanbieder beschikt over een in voldoende mate bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. In het kader van en behoudens de reikwijdte van de WKKGZ wijst de zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

#### **ARTIKEL 32 - GESCHILLENCOMMISSIE VOOR ZVW (REIKWIJDTE WKKGZ)**

1. De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
2. De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoons- of zaakschade van ten hoogste € 25.000. De kosten van het inschakelen van de Geschillencommissie zijn voor rekening van de klager.

Directie Zuyderwende  
Januari 2022