

Leveringsvoorwaarden

Paragraaf 1 Begripsomschrijvingen

1. Cliënt

De persoon met wie de zorgovereenkomst is gesloten en aan wie op grond van deze overeenkomst zorgverlening wordt geleverd.

2. Vertegenwoordiger van de cliënt

Degene die namens de cliënt optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen te behartigen.

3. Mentor

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die de belangen van de cliënt behartigt op het terrein van de verzorging, behandeling en verpleging.

4. Curator

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die de belangen van de cliënt behartigt, zowel op het terrein van verzorging, behandeling en verpleging, als op het terrein van de financiën.

5. Bewindvoerder

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die de belangen van de cliënt behartigt op het terrein van de financiën.

6. Zorglevering

Het leveren van verpleging, verzorging, huishoudelijke hulpverlening en/of begeleiding.

7. Zorgaanbieder

De op grond van de WTZi toegelaten instelling, in dit geval stichting Zorgu

8. Zorgverlener

Onder zorgverlener wordt verstaan: de medewerker van of stichting Zorgu de door deze bij de zorgverlening ingeschakelde derde, die de feitelijke werkzaamheden in het kader van de zorgverlening verricht.

9. Indicatiebesluit

Het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WLZ.

10. Zorgovereenkomst

De schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij stichting Zorgu jegens de andere partij, de cliënt, zich verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de cliënt. Hierin is minimaal opgenomen de overeengekomen zorglevering op basis van het afgegeven indicatiebesluit, alsmede afspraken over de levering van overige diensten door stichting Zorgu aan de cliënt, en de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt.

Leveringsvoorwaarden Stichting Zorgu	Documentnummer 1 F-D-05	Revisie Nr. 3 01-01-2019	Pagina Pagina 1 van 8
---	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

11. Zorg- en begeleidingsplan

Het document waarin periodiek de afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin stichting Zorgu in overeenstemming met de cliënt zorg verleent, op basis van het zorgarrangement. Het zorg- en begeleidingsplan maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.

12. Persoonsgebonden budget

Een budget gebaseerd op het indicatiebesluit van de individuele cliënt en toegekend door het zorgkantoor, waarmee de cliënt de aan hem te verlenen zorg kan inkopen.

13. Zorg in natura (toekomst)

Een van het indicatiebesluit afgeleide kostenvergoeding die stichting Zorgu ontvangt ten behoeve van een aan de individuele cliënt te verlenen hoeveelheid zorg.

Leveringsvoorwaarden Stichting Zorgu	Documentnummer 1 F-D-05	Revisie Nr. 3 01-01-2019	Pagina Pagina 2 van 8
---	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

Paragraaf 2

Zorgverlening

Artikel 1 Zorglevering en aanvullende services

1. Stichting Zorgu levert aan de cliënt zorg op basis van het overeen te komen of overeengekomen begeleidingsplan.
2. Stichting Zorgu komt met de cliënt, in aanvulling op het overeengekomen zorglevering, de levering van genoemde faciliteiten en services overeen.
3. Stichting Zorgu biedt verantwoorde zorg die doeltreffend, doelmatig en cliënt gericht wordt verleend en die voldoet aan door stichting Zorgu vastgestelde kwaliteitseisen.

Artikel 2 Vertegenwoordiging

1. Indien cliënt niet of onvoldoende in staat is om zijn belangen van materiële of immateriële aard te behartigen word een persoon gemachtigd om hem te vertegenwoordigen. Dit kan zijn familie en/of coach.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien en voor zover de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger (curator, bewindvoerder of mentor) heeft.

Artikel 3 Informatie

1. Stichting Zorgu informeert de cliënt regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, als de specifieke zaken die in het zorg- en begeleidingsplan zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.
2. Stichting Zorgu informeert de cliënt over het doel van (de onderdelen van) het zorg- en begeleidingsplan, over gevolgen en risico's van voorgestelde behandeling en verzorging en over eventuele alternatieven. Desgevraagd stelt stichting Zorgu de informatie op schrift.
3. De cliënt kan aangeven dat hij geen informatie wil hebben. Stichting Zorgu accepteert dit, zolang dat voor de cliënt of voor een ander niet nadelig is.
4. De cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequaat begeleidingsplan en verstrekt hiertoe de benodigde informatie.
5. Bij het aangaan van de zorgovereenkomst verstrekt stichting Zorgu schriftelijke informatie over:
 - Klachtenregeling
 - Privacyreglement

Leveringsvoorwaarden Stichting Zorgu	Documentnummer 1 F-D-05	Revisie Nr. 3 01-01-2019	Pagina Pagina 3 van 8
---	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

Artikel 4 Beleidingsplan en toestemming

1. Zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorglevering wordt een individueel zorg- en begeleidingsplan opgesteld.
2. Het zorg- en begeleidingsplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door in te stemmen met het zorg- en begeleidingsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de behandelingen die deel uitmaken van het zorg- en begeleidingsplan.
3. Het zorg- en begeleidingsplan wordt regelmatig geëvalueerd op initiatief van de cliënt of stichting Zorgu en kan zondig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen cliënt en zorgaanbieder. Bij een nieuw indicatiebesluit – en diensgevolge een wijziging van zorglevering – vindt in elk geval een evaluatie van het zorg- en begeleidingsplan plaats.

Artikel 5 Toestemming in bijzondere situaties

1. In een noodsituatie kan de handeling zonder toestemming van de cliënt worden verricht, indien:
 - deze niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;
 - evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger kan worden verkregen
 - en onmiddellijk tot deze handeling moet worden overgegaan om kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
2. Indien de wilsonbekwame cliënt zich verzet tegen een behandeling waarvoor de vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, mag de behandeling alleen worden uitgevoerd als dat nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
3. Stichting Zorgu zal een schriftelijke wilsverklaring van de cliënt, waarin het verzoek is opgenomen om een bepaalde handeling niet uit te voeren of te staken, in principe opvolgen.

Artikel 6 Inzage, bewaren en vernietigen van gegevens

1. De cliënt heeft het recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
2. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft stichting Zorgu de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig, behalve wanneer een wettelijk verplichting dat noodzakelijk maakt.
3. Stichting Zorgu bewaart de gegevens gedurende vijftien jaar, tenzij de zorgverlener vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren.

Leveringsvoorwaarden Stichting Zorgu	Documentnummer 1 F-D-05	Revisie Nr. 3 01-01-2019	Pagina Pagina 4 van 8
---	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

4. De cliënt heeft recht op vernietiging van zijn gegevens, behalve wanneer het bewaren van gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt.
5. Stichting Zorgu en zijn 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.
6. Stichting Zorgu houdt zich aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van privacy en bescherming persoonsgegevens.

Artikel 7 Goede en veilige werkomstandigheden

Ter voorkoming van te grote fysieke belasting moeten zorgverleners van de aanbieder werken volgens de normen vastgelegd in de Arboret.

1. De zorgverleners die huishoudelijke hulpverlening geven moeten over deugdelijke en veilige werkmaterialen kunnen beschikken. Wanneer volgens het oordeel van de aanbieder de werkmaterialen niet aan de gestelde eisen van veiligheid en deugdelijkheid voldoen, is de cliënt verantwoordelijk voor de verbetering.
2. De zorgverleners moeten over voldoende schoonmaak- en desinfectiemiddelen kunnen beschikken om hun werk uit te kunnen voeren.
3. Bij persoonlijke verzorging en verpleging moeten de zorgverleners over voldoende hulpmiddelen/(verpleeg)artikelen ten behoeve van de feitelijke zorgverlening beschikken. De cliënt is, eventueel op verzoek van de medewerker, verantwoordelijk voor de aanwezigheid van deze materialen.
4. Tijdens de uitvoering van de zorgverlening werken de zorgverleners volgens hygiënische richtlijnen. Dat kan betekenen, dat zij een schort of handschoenen dragen.
5. Zolang de hiervoor onder 1, 2, en 3 bedoelde werkmaterialen niet aanwezig zijn, zullen de daarmee te verrichten werkzaamheden door de zorgverlener van stichting Zorgu niet behoeven te worden uitgevoerd. Stichting Zorgu zal dit dan mondeling meedelen en schriftelijk bevestigen aan de cliënt.

Artikel 8 Omgangsvormen en voorkeuren

Stichting Zorgu discrimineert bij zorglevering niet naar afkomst, nationaliteit, leeftijd, geslacht, levensbeschouwing of seksuele geaardheid.

Artikel 9 Bereidheid tot meewerken

De zorgverlening richt zich altijd op het behouden of bereiken van optimale zelfstandigheid van de cliënt. De cliënt dient de bereidheid te hebben om hier aan mee te werken. Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij de handelingen die hij/zij redelijkerwijs zelfstandig kan verrichten ook zelf uitvoert.

Leveringsvoorwaarden Stichting Zorgu	Documentnummer 1 F-D-05	Revisie Nr. 3 01-01-2019	Pagina Pagina 5 van 8
---	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

Paragraaf 3 Aanvullende bepalingen

Artikel 10 Kosten

1. De cliënt verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de eigen bijdrage WLZ die hij verschuldigd is ter zake van de kosten van het zorgarrangement, indien van toepassing.
2. Stichting Zorgu brengt de cliënt uitsluitend de kosten in rekening voor zaken die niet tot de overeengekomen zorglevering behoren. Hieronder vallen ook de onkosten door zorgverleners gemaakt ten behoeve van de zorglevering.
3. Stichting Zorgu brengt de cliënt de kosten van de genoemde faciliteiten en services in rekening. Die mogen betaald worden vanuit het vrij te besteden deel van het persoonsgebonden budget.
4. Indien de cliënt voor beperkte tijd geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient de cliënt dit uiterlijk 24 uur van te voren te melden aan stichting Zorgu. Bij niet-tijdige afmelding worden aan de cliënt de kosten van de betreffende zorg en diensten overeenkomstig het geldende CTG-tarief, alsmede kosten van de administratieve werkzaamheden die verband houden met deze vordering, bij de cliënt in rekening gebracht, tenzij de cliënt door overmacht niet in staat was tijdig af te melden.
5. Stichting Zorgu brengt eenmaal per maand de gewerkte uren en onkosten in rekening. Dit gebeurt door middel van een factuur waarop de gewerkte uren en de verleende zorg vermeld staat. De cliënt ontvangt de factuur binnen zes weken na afloop van de gewerkte maand. De afgesproken vergoeding is exclusief reiskosten. Een factuur dient binnen 8 dagen te worden betaald.
6. **Zorg zonder indicatie**
Indien de zorgverlening geschiedt zonder indicatie door het CIZ of gemeente is de Cliënt gehouden om op daartoe strekkend verzoek stichting Zorgu te machtigen om het door de cliënt verschuldigde bedrag van bank- of girorekening van de cliënt af te schrijven en bij te schrijven op een rekening van stichting Zorgu. Betaling dient te geschieden binnen de termijn van 8 dagen na dagtekening van de aan de cliënt gezonden nota, middels storting op de bankrekening van stichting Zorgu. Bij niet volledige betaling binnen de gestelde termijn zal de cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim zijn. Dan ook is stichting Zorgu gerechtigd de verdere werkzaamheden op te schorten en de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. Stichting Zorgu is aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van stichting Zorgu in de uitvoering van deze zorg overeenkomst.
2. Voor het eventueel verkrijgen van schadevergoeding is noodzakelijk dat de schade schriftelijk en via een schadeformulier is gemeld aan de aanbieder binnen 14 dagen na het ontstaan of de constatering daarvan door cliënt. Schadeformulieren zijn te verkrijgen bij stichting Zorgu.

Leveringsvoorwaarden Stichting Zorgu	Documentnummer 1 F-D-05	Revisie Nr. 3 01-01-2019	Pagina Pagina 6 van 8
---	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

2. De cliënt is aansprakelijk voor schade die stichting Zorgu lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt in de uitvoering van deze zorgovereenkomst.
3. Als er tevens door anderen dan stichting Zorgu zorg op grond van de WLZ wordt geleverd en stichting Zorgu als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de zorgovereenkomst uit te voeren, dan is hij gerechtigd met inachtneming van artikel 13 lid 3 de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 12 Cadeaus, leningen, erfenissen en legaten

Het is het personeel van aanbieder niet toegestaan om cadeaus, ook niet in de vorm van geld, leningen, erfenissen en legaten te aanvaarden van cliënten en ex-clieñten. Wanneer de cliënt toch zou geven of nalaten, komen de kosten en/of schade geheel voor rekening en risico van de cliënt. Wel kunnen cliënten erfenissen, legaten en schenkingen nalaten, respectievelijk doen toekomen aan zorgaanbieder.

Artikel 13 Sleutelovereenkomst

De zorgverleners nemen uitsluitend in overeenstemming met de cliënt de sleutel aan, waarmee de zorgverleners zich zelfstandig de toegang tot de woning kan verschaffen. De voorwaarden voor het gebruik en het beheer van de sleutel worden vastgelegd in een sleutelovereenkomst.

Artikel 14 Klachten en geschillen

1. Klachten over de uitvoering van deze zorgovereenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van stichting Zorgu
2. De cliënt en stichting Zorgu kunnen het geschil over de uitvoering van deze overeenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 15 Aanvulling en/of wijziging overeenkomst

1. Deze zorgovereenkomst kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de cliënt of op initiatief van stichting Zorgu. Een aanvulling of wijziging is alleen mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen cliënt en zorgaanbieder. Overeengekomen aanvullingen en wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan deze zorgovereenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door beide partijen.
2. Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken, is stichting Zorgu - in afwijking van het bepaalde in lid 1 - gerechtigd eenzijdig de overeenkomst dienovereenkomstig te wijzigen. Stichting Zorgu informeert de cliënt zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze zorg overeenkomst te hechten bijlage.

Leveringsvoorwaarden Stichting Zorgu	Documentnummer 1 F-D-05	Revisie Nr. 3 01-01-2019	Pagina Pagina 7 van 8
---	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

Artikel 16 Nieuwe indicatie

Indien de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat stichting Zorgu niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal de cliënt of zijn vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van stichting Zorgu binnen zeven dagen na het voornoemde verzoek een nieuwe indicatie aanvragen bij het indicatieorgaan.

Artikel 17 Beëindiging overeenkomst; opzegging

1. De overeenkomst wordt beëindigd:
 - a. door het verlopen van de afgegeven indicatie;
 - b. door overlijden van de cliënt;
 - c. bij wederzijds goedvinden;
 - d. na opzegging van de zorgovereenkomst door de cliënt of stichting Zorgu;
 - e. wanneer de cliënt gedrag vertoont dat voor de zorgverlener onacceptabel is, zoals bijvoorbeeld ongewenste intimiteiten, (bedreiging met) geweld, intimidatie, belediging of discriminatie.
 - f. indien de cliënt zich niet houdt aan de algemene voorwaarden van of aan de overeenkomst met stichting Zorgu
 - g. indien de cliënt in staat van faillissement is verklaard, in surseance verkeert, of komt te vallen onder toepassing van de wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP), tenzij betalingen aan stichting Zorgu desondanks gegarandeerd blijven.
2. stichting Zorgu kan de overeenkomst opzeggen:
 - a. indien er door anderen dan stichting Zorgu zorg op grond van de WLZ wordt geleverd en stichting Zorgu als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de zorgleveringsovereenkomst uit te voeren;
 - b. indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van stichting Zorgu redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in artikel 1.
 - c. Zorgaanbieder heeft een opzegtermijn van een maand, welke ingaat op de datum van de schriftelijke opzegging.
3. Indien wordt opgezegd op grond van het tweede lid, sub a, b, of c, zal stichting Zorgu slechts overgaan tot opzegging nadat hij de gronden voor de voorgenomen opzegging met de cliënt besproken heeft en er naar een alternatief is gezocht.
4. De cliënt kan de zorgovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient schriftelijk ingediend te worden.

Artikel 18 Duur van de overeenkomst

Deze overeenkomst verbindt partijen met ingang van genoemde datum en wordt aangegaan en voortgezet voor de duur van de termijn die in de zorgovereenkomst vermeld staat.

Artikel 19 Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn onderdeel van het cliëntendossier.

Leveringsvoorwaarden Stichting Zorgu	Documentnummer 1 F-D-05	Revisie Nr. 3 01-01-2019	Pagina Pagina 8 van 8
---	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------