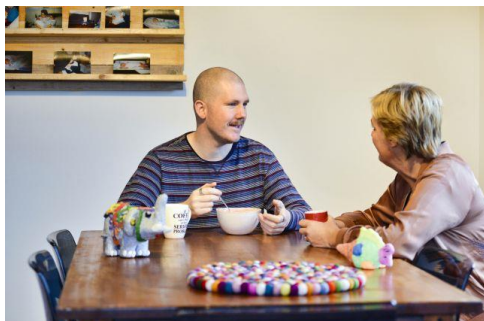




's Heeren Loo



Voor u uitgelicht

Algemene- en Bijzondere Voorwaarden
Wet langdurige zorg (Wlz)
's Heeren Loo Zeeland

Auteur	Bestuursondersteuning
Datum	26 maart 2021
Versie	1

Het noodzakelijke kwaad van voorwaarden: een helpende hand

Voorwaarden: iedereen weet wel dat ze belangrijk zijn en dat ze eigenlijk gelezen zouden moeten worden, maar wie doet dit nu werkelijk? De lengte van de voorwaarden en het juridische taalgebruik dat gehanteerd wordt maken dat voorwaarden een harde noot zijn om te kraken. Daarom hebben wij alvast wat werk voor u gedaan. In dit document, 'Voor u uitgelicht', hebben wij de belangrijkste informatie uit de Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Wlz voor u eruit gehaald en deze in begrijpelijke taal uitgelegd.

Onderdeel van de Overeenkomst Wlz

De Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Wlz zorg horen bij de Overeenkomst Wlz. De Overeenkomst Wlz is van kracht zodra deze is ondertekend door u en 's Heeren Loo, en de ondertekende versie is ontvangen door 's Heeren Loo.

De uitgelichte informatie omvat de volgende onderwerpen:¹

1. Afspraken over de werkzaamheden en de levering van zorg- en/ of dienstverlening
2. Verplichtingen van 's Heeren Loo
3. Verplichtingen rondom (wettelijke) vertegenwoordiging
4. Verplichtingen van cliënten
5. Respectvol met elkaar omgaan
6. Privacy en regels rondom aanleveren informatie door cliënten
7. Privacy en regels rondom aanleveren informatie door 's Heeren Loo
8. Afspraken rondom het (ondersteunings)plan
9. Annuleren
10. Aansprakelijkheid en verzekeringen
11. Beëindiging Overeenkomst Wlz
12. Opzeggen van de Overeenkomst Wlz door Cliënt
13. Opzeggen van de Overeenkomst Wlz door 's Heeren Loo
14. Interne verhuizing
15. Klachten en geschillen

De volgorde waarin deze ontwerpen ter sprake komen volgt de volgorde die in de voorwaarden gehanteerd wordt. Weet u niet wat een bepaald begrip betekent? Voor uitleg van begrippen kunt u de begrippenlijst raadplegen. Komt u er nog niet uit? Dan helpt uw contactpersoon van 's Heeren Loo u graag verder.

¹ Deze onderwerpen zijn terug te vinden in de artikelen 2, 3, 5, 6, 8, 11, 13, 14, 18 en 25 van de Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wlz.

Een woordje vooraf

De Algemene - en Bijzondere Voorwaarden Wlz zijn van toepassing op alle afspraken die gemaakt zijn tussen u en 's Heeren Loo, tenzij er specifiek andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Doordat er bij 's Heeren Loo veel verschillende voorwaarden en reglementen worden gebruikt, kan het zijn dat er soms iets botst. In dat geval wordt de volgende rangschikking gehanteerd:

1. De Overeenkomst Wlz
2. De Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wlz
3. De Huurovereenkomst Woonruimte
4. De Huurvoorwaarden

Bijzondere Voorwaarden gaan voor Algemene Voorwaarden.

Voor de Overeenkomst Wlz zijn de volgende zaken goed om te weten:

- De cliënt heeft een geldig indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en beschikking van het zorgkantoor nodig voordat hij recht heeft op Wlz-zorg in natura of zorg kan inkopen met een persoonsgebonden budget (PGB).
- Als de levering van zorg- en/ of dienstverlening eerder is gestart dan dat de Overeenkomst Wlz is getekend, dan geldt die startdatum als aanvangsdatum voor de Overeenkomst Wlz.
- Als cliënt woonruimte huurt bij 's Heeren Loo, horen huur en het leveren van zorg- en/ of dienstverlening bij elkaar. Dat betekent dat de huurovereenkomst eindigt als de Overeenkomst Wlz eindigt.
- In de Overeenkomst Wlz staat welke zorg- en / of dienstverlening 's Heeren Loo levert. Het is mogelijk om extra diensten te vragen. De vorm en omvang hiervan hangen af van de indicatie die de cliënt ontvangen heeft, de beschikking van het zorgkantoor, de mogelijkheden van 's Heeren Loo, de afspraken met cliënt in zijn plan en zijn specifieke behoeften, wensen en mogelijkheden.

1. Afspraken over de werkzaamheden en de levering van zorg- en/ of dienstverlening

- De organisatie en uitvoering van de zorg- en/ of dienstverlening is in overeenstemming met de Wlz, de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (Wgbo), maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen, en de kwaliteitseisen, protocollen en gedragsregels van 's Heeren Loo. Tenzij in deze voorwaarden of in de Overeenkomst Wlz uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.
- 's Heeren Loo bepaalt welke medewerkers worden ingezet bij de levering van zorg- en/ of dienstverlening. 's Heeren Loo streeft er naar zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) in te zetten. In bepaalde gevallen kunnen verschillende medewerkers (delen van) zorg- en/ of dienstverlening leveren. Indien nodig, mag 's Heeren Loo ook derden inzetten. Belangrijk is dat de zorg- en/ of dienstverlening wordt geleverd conform de gesloten overeenkomst.
- Na overleg met cliënt wijst 's Heeren Loo een persoonlijk begeleider toe.

2. Verplichtingen van 's Heeren Loo

- 's Heeren Loo werkt zo goed mogelijk mee om de Overeenkomst Wlz uit te voeren.
- (De medewerkers van) 's Heeren Loo handelen in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaarden, waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep, kwaliteit en wetenschap.

3. Verplichtingen rondom (wettelijke) vertegenwoordiging

- Een (wettelijk) vertegenwoordiger is verplicht zijn werk goed te doen.
- Een bewindvoerder behartigt de financiële belangen van de cliënt. Een mentor treedt op als (wettelijk) vertegenwoordiger op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Een curator behartigt de belangen van cliënt rondom zorg en financiën.
- Indien voor cliënt geen mentor of curator is benoemd, dan treedt zijn echtgenoot of (geregistreerde) partner op als (wettelijk) vertegenwoordiger. Ontbreekt een partner, of wil deze niet als (wettelijk) vertegenwoordiger optreden, dan treden achtereenvolgens de ouder, kind, broer of zus van de cliënt op als (Wettelijk) vertegenwoordiger.
- Bij afwezigheid van familie of als deze niet als (wettelijk) vertegenwoordiger wil optreden, dan vraagt 's Heeren Loo aan de familie om de kantonrechter te verzoeken een mentor te laten benoemen of dient zelf een verzoek bij de kantonrechter in om een mentor te laten benoemen, als 's Heeren Loo dit noodzakelijk vindt.
- Als de plicht van goed hulpverlener in het geding is, mag 's Heeren Loo weigeren om verplichtingen naar een (wettelijk) vertegenwoordiger na te komen.

- Indien de (wettelijk) vertegenwoordiger zijn verplichtingen als goed vertegenwoordiger ten aanzien van cliënt niet nakomt, vraagt 's Heeren Loo aan de cliënt en/of de familie van de cliënt om een andere (wettelijk) vertegenwoordiger aan te wijzen. Indien nodig dient 's Heeren Loo een verzoek in bij de kantonrechter tot ontslag van de mentor of curator, en vraagt de rechter een andere (wettelijk) vertegenwoordiger te benoemen.

4. Verplichtingen van cliënten

- De cliënt die met een PGB Wlz-zorg inkoop dient te beschikken over een geldige indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en beschikking van het zorgkantoor en deze te tonen aan 's Heeren Loo.
- Als er een belangrijke verandering is in persoonlijke omstandigheden of medische toestand, moet de cliënt dat zo spoedig mogelijk melden bij zijn contactpersoon bij 's Heeren Loo.
- Cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordiger zijn verplicht om het (medewerkers van) 's Heeren Loo mogelijk te maken de afgesproken zorg- en/of dienstverlening zorgvuldig en verantwoord te leveren.
- De cliënt mag geen volmachten en/of machtigingen verstrekken aan een medewerker.

5. Respectvol met elkaar omgaan

's Heeren Loo heeft een gedragscode voor haar medewerkers. Daarin staan regels over de omgang tussen medewerkers en de omgang met cliënten. Zowel medewerkers van 's Heeren Loo, cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers dienen elkaar over en weer met respect te behandelen. Als de cliënt een medewerker of een andere cliënt niet respectvol behandelt, dan kan 's Heeren Loo de Overeenkomst Jeugdhulp opzeggen. Dat kan ook als er sprake is van (seksuele) intimidatie, verbaal of fysiek geweld, excessief alcohol-, drugs- en/ of tabaksgebruik, ernstige nalatigheid of discriminatie van een medewerker of andere cliënt.

(De medewerkers van) 's Heeren Loo, cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers letten er op dat zij andere personen niet beschadigen door het gebruik van (sociale) media. Medewerkers van 's Heeren Loo, cliënten en vertegenwoordigers mogen geen beeldopnames van elkaar maken zonder voorafgaande toestemming. Cliënten moeten voorafgaande en specifieke toestemming geven voor het publiceren van (audio)visueel materiaal van hen.

6. Privacy en regels rondom aanleveren informatie door cliënten

Cliënten geven medewerkers geen toegang tot de eigen bankrekening en/of creditcard. Ook niet door een medewerker te vragen geld op te nemen met pinnen of geld over te maken van en naar de rekening van een cliënt via Internetbankieren.

7. Privacy en regels rondom aanleveren informatie voor 's Heeren Loo

Een medewerker van 's Heeren Loo geeft op begrijpelijke wijze informatie aan de cliënt, afgestemd op zijn leeftijd en bevattingsvermogen. De medewerker controleert of de cliënt de informatie heeft begrepen. Als de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert 's Heeren Loo dit, tenzij dit leidt tot ernstig nadeel. Als het nodig is, geeft 's Heeren Loo de informatie aan de (wettelijk) vertegenwoordiger van cliënt.

's Heeren Loo zorgt ervoor dat zorg- en/ of dienstverlening wordt gegeven buiten de waarneming van anderen. Uitzonderingen zijn als de cliënt ermee instemt dat de zorg door anderen kan worden gezien, uitstel van de zorg niet verantwoord of niet mogelijk is.

's Heeren Loo voldoet aan de wettelijke verplichtingen rondom het aanleveren van cliëntgegevens. Bij de verwerking van persoonsgegevens handelt 's Heeren Loo conform de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO), de Wlz, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 's Heeren Loo heeft een Privacystatement opgesteld waarin de rechten en plichten zijn beschreven van zowel 's Heeren Loo als cliënten.

's Heeren Loo verstrekt cliëntgegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken aan het Centrum Indicatiestelling zorg (CIZ), het Centraal Administratiekantoor (CAK), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het zorgkantoor. Dat gebeurt alleen als dit noodzakelijk is.

Als het niet volgens de wet moet of in het Privacystatement is vastgelegd, verstrekken de medewerkers van 's Heeren Loo geen gegevens aan derden zonder expliciete toestemming van cliënt.

8. Afspraken rondom het (ondersteunings)plan

Bij het begin van de overeenkomst Wlz wordt binnen zes weken in een plan vastgelegd welke afspraken worden gemaakt tussen de cliënt en 's Heeren Loo. Wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en de afgegeven indicatie en beschikking zijn de basis voor de afspraken in het plan. Het plan is onderdeel van de Overeenkomst Wlz en wordt minimaal twee keer per jaar geëvalueerd.

In het plan staan minimaal:

- De doelen van de zorg- en/ of dienstverlening door 's Heeren Loo;
- hoe de cliënt en 's Heeren Loo deze doelen willen bereiken;
- welke medewerkers verantwoordelijk zijn voor welke zorg- en/ of dienstverlening;
- hoe overleg plaatsvindt;
- de wijze waarop cliënt zijn leven wenst in te richten en welke ondersteuning 's Heeren Loo hierbij biedt;
- frequentie van evaluatie en actualisatie van het plan.

Waar mogelijk wordt het plan opgesteld samen met de cliënt. De cliënt kan voor de bespreking van het plan een persoonlijk plan aanleveren. 's Heeren Loo zal dit plan vervolgens betrekken bij het opstellen van het plan.

De cliënt tekent het plan als hij akkoord gaat. Daarmee geeft hij toestemming voor de uitvoering van het plan. Voor het opstellen of aanpassen van het plan kan een cliënt hulp vragen van cliëntondersteuning. Ook mantelzorgers mogen helpen bij het opstellen, evalueren en aanpassen van zijn plan. Als de cliënt niet mee wil doen aan een bespreking over het plan, wordt er bij het opstellen van het plan waar mogelijk rekening gehouden met zijn mogelijkheden, wensen en beperkingen.

Van afspraken in het plan kan worden afgeweken als de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger niet in staat is tijdig toestemming te verlenen en onmiddellijk handelen is vereist. Een wilsonbekwame cliënt kan zich verzetten tegen een ingrijpende behandeling waarvoor zijn (wettelijk) vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven. Deze behandeling wordt dan alleen uitgevoerd als deze nodig is om ernstig nadeel van de cliënt te voorkomen.

9. Annuleren

De cliënt kan een afgesproken dienst annuleren met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het afgesproken aanvangstijdstip van de afgesproken dienst, tenzij anders is afgesproken. 's Heeren Loo zal de afgesproken diensten dan niet leveren, tenzij dit nadelige gevolgen heeft voor de cliënt of een ander persoon. In geval van niet tijdige annulering brengt 's Heeren Loo de volledige kosten in rekening, tenzij anders is afgesproken.

10. Aansprakelijkheid en verzekeringen

's Heeren Loo doet wat mogelijk is om schade aan of vermissing van eigendommen van cliënten te voorkomen.

Cliënten dienen hun eigen verzekeringen af te sluiten. Meer informatie over verzekeringen staat in het verstrekkingenbeleid van 's Heeren Loo Zeeland op de website van 's Heeren Loo (www.sheerenloo.nl).

11. Beëindiging Overeenkomst Wlz

De Overeenkomst Wlz eindigt:

- Op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit;
- door het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst Wlz;
- door definitief vertrek van de cliënt uit de zorginstelling;
- door ontbinding door de rechter;
- als een cliënt ergens anders gedwongen is opgenomen en de zorgverlening daardoor is gestaakt;
- als de leveringsbeschikking PGB door het zorgkantoor wordt ingetrokken. De Overeenkomst Wlz eindigt dan met ingang van de dag van intrekking;



- als de leveringsbeschikking PGB door het zorgkantoor verandert. De Overeenkomst Wlz eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als cliënt na wijziging voldoende trekkingsrechten heeft, kan de overeenkomst Wlz doorlopen;
- een herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst Wlz;
- doordat de cliënt overlijdt;
- door opzegging.

12. Opzeggen van de Overeenkomst Wlz door de cliënt

De cliënt mag de Overeenkomst Wlz schriftelijk opzeggen. De opzegtermijn is één kalendermaand. Alleen vanwege dringende redenen kan deze opzegtermijn korter worden.

13. Opzeggen van de Overeenkomst Wlz door 's Heeren Loo

's Heeren Loo mag de Overeenkomst Wlz schriftelijk opzeggen. De opzegtermijn is minimaal drie kalendermaanden. 's Heeren Loo mag de Overeenkomst Wlz alleen opzeggen als:

- De cliënt zijn verplichtingen niet nakomt. Deze staan beschreven in de Overeenkomst Wlz, de huisregels van 's Heeren Loo en deze voorwaarden Wlz;
- de cliënt weigert mee te werken om de Overeenkomst Wlz uit te voeren;
- de relatie tussen de cliënt en 's Heeren Loo ernstig is verstoord;
- de hulpvraag van de cliënt zo verandert, dat van 's Heeren Loo niet verwacht kan worden dat de Overeenkomst Wlz doorloopt;
- blijkt dat de cliënt onjuiste informatie heeft verschaft, en dat de Overeenkomst Wlz niet was afgesloten als de juiste informatie was gegeven;
- 's Heeren Loo geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor of SVB voor de zorg- en/of dienstverlening en ook de cliënt de kosten niet betaalt;
- 's Heeren Loo surseance is verleend of in een staat van faillissement is gekomen;
- 's Heeren Loo in redelijkheid en billijkheid besluit tot een interne verhuizing van een cliënt en hij weigert mee te werken;
- de cliënt gedrag toont naar (medewerkers van) 's Heeren Loo of andere cliënten waardoor het leveren van zorg- en/of dienstverlening niet meer mogelijk is;
- de cliënt niet wil verhuizen naar een passende woonruimte voor één persoon na overlijden of vertrek van zijn echtgenoot of (geregistreerd) partner;
- de cliënt verhuist naar een adres waar 's Heeren Loo geen zorg- en /of dienstverlening kan bieden.

14. Interne verhuizing

Als 's Heeren Loo het om zorginhoudelijke, organisatorische of personele redenen en/of vanwege noodzakelijke zorg- en/of dienstverlening nodig vindt, mag 's Heeren Loo de

cliënt (intern) laten verhuizen naar een andere accommodatie. 's Heeren Loo neemt een dergelijk besluit zorgvuldig en houdt rekening met de gerechtvaardigde belangen van de cliënt.

Als 's Heeren Loo besluit dat de cliënt moet verhuizen, betaalt 's Heeren Loo die (interne) verhuizing en het, zo nodig, opknappen van de nieuwe accommodatie.

Als de echtgenoot of partner met wie de cliënt samenwoont in de accommodatie vertrekt of overlijdt, dan moet de cliënt (intern) verhuizen naar een accommodatie voor één persoon.

Als de cliënt niet wil meewerken aan een (interne) verhuizing of niet wil verhuizen naar een accommodatie voor één persoon, mag 's Heeren Loo de Overeenkomst Wlz opzeggen.

15. Klachten en geschillen

's Heeren Loo heeft een klachten – en complimentenregeling. Deze staat op de website van 's Heeren Loo.

Geschillen naar aanleiding van deze voorwaarden, de Overeenkomst Wlz of andere bij de overeenkomst behorende documenten, worden behandeld door de bevoegde rechter.