

1. Algemeen

ARTIKEL 1 – definities

Zorgaanbieder: Statera die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met één of meer beperkingen en die op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen is toegelaten om zorg vanuit de WLZ, WMO en Jeugdzorg te leveren.

Cliënt: De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Statera.

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

Indicatiebesluit: Het besluit van een orgaan 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, WMO en Jeugdzorg.

Zorg(verlening): (Het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.

Dienst(verlening): (Het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking heeft op een cliënt.

Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten.

Handelingsplan: Het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het plan vormt een geheel met de overeenkomst.

De zorgovereenkomst: De individuele overeenkomst die tussen Statera en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Statera zich jegens de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten tegen betaling.

ARTIKEL 2- Toepasselijkheid

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen cliënt en Statera.

2.2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval van bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.

2.3. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden

3.1. Statera overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.

3.2. op verzoek van de cliënt licht Statera de algemene voorwaarden mondeling toe.

2. Informatie

ARTIKEL 4 – Duidelijke informatie

4.1. Steeds als Statera de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.

4.2. Als Statera de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.

4.3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Statera de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.

4.4. Statera 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.

4.5. Statera zorgt ervoor dat zij 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.

4.6. Statera zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 5 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

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

ARTIKEL 6 – De intake

6.1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Statera de cliënt schriftelijke informatie aan over ten minst de volgende punten:

- De vormen van de zorg die Statera kan bieden
- De procedure rond het opstellen van een handelingsplan.
- De bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie.
- De huisregels
- De vertrouwenspersoon
- Klachtenreglement
- Deze algemene voorwaarden
- Het privacy beleid.

3. Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 7 – Totstandkoming overeenkomst

7.1. Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Statera en cliënt.

7.2. De overeenkomst bevat in ieder geval:

- een verwijzing naar de geïndiceerde zorg

Een bepaling dat het op te stellen handelingsplan onderdeel uit maakt van een overeenkomst.

Een beschrijving van de diensten waar de cliënten gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten.

7.3. Een zorg- en dienstverlening overeenkomst wordt schriftelijk aan gegaan en komt tot stand na ondertekening door Statera en cliënt.

7.4. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

ARTIKEL 8 – Beëindiging en opzegging

8.1. De zorg- en dienstverlening eindigt door:

8.1.1. beëindiging van de begeleiding

8.1.2. het verlopen van de afgegeven indicatiebesluit

8.1.3. het overlijden van de cliënt.

8.1.4. ontbinding door rechterlijke tussenkomst

8.1.5. Dringende redenen.

8.2. Statera kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd.

Onder deze voorwaarden wordt in ieder geval verstaan:

8.2.1. Dat de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft

8.2.2. De cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.

8.2.3. De cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of andere bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Statera, die voortzetting van zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken.

8.2.4. De omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg) vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Statera en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst.

8.2.5. Op het moment dat Statera, als gevolg van een niet aan Statera verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor of de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt.

8.2.6. in geval van surseance van Statera.

8.3. Statera zal bij opzegging naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

8.4. In de gevallen genoemd onder 8.2. kan opzegging door Statera tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

8.5. Indien Statera deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

8.6. opzegging dient schriftelijk te geschieden.

4. Zorg- en dienstverlening

ARTIKEL 9 – Totstandkoming handelingsplan

9.1. Statera stelt in samenspraak met de cliënt een handelingsplan op. Statera biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het handelingsplan.

9.2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt Statera het overeenkomst lid 1 opgestelde handelingsplan ter instemming voor aan de cliënt.

9.3. Het handelingsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Statera en de cliënt ondertekenen het handelingsplan. Het ondertekende handelingsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

ARTIKEL 10 – Doel en inhoud handelingsplan

10.1. Het handelingsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.

10.2. Het handelingsplan beschrijft de persoonlijke situatie van de cliënt ten gevolge van diens beperkingen en de met de cliënt afgesproken vormen van zorg.

10.3. In het handelingsplan wordt in ieder geval vastgelegd:

- De doelen waaraan de cliënt wil gaan werken
- Wie binnen de organisatie van Statera het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt.
- Welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt.
- De momenten van evaluatie van het handelingsplan.

ARTIKEL 11 - Naleving van het handelingsplan

11.1. Statera voert de zorg uit volgens de afspraken in het handelingsplan.

11.2. Als Statera de afgesproken zorg niet conform het handelingsplan kan verlenen, stelt Statera de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken zorg niet conform het handelingsplan kan ontvangen, stelt de cliënt Statera daarvan meteen in kennis.

11.3. Het handelingsplan wordt minimaal een keer per 6 maanden in samenspraak met de cliënt en ander belangrijke betrokkenen geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om een tussentijdse evaluatie. De evaluatie en bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen drie maanden na instemming van de cliënt met het handelingsplan of zoveel eerder als nodig is.

11.4. Indien tussentijds afwijking van het handelingsplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het handelingsplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

11.5. Statera instrueert de individuele begeleiders over de rechten van cliënten ten aanzien van zijn/haar handelingsplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

11.6. Als Statera de afgesproken zorg niet verleent, biedt Statera de cliënt – zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen – een redelijke genoegdoening aan.

5. Privacy

ARTIKEL 12 – Algemeen

12.1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensverwerking).

12.2. Statera verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan Statera kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Statera zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

ARTIKEL 13 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

13.1. Statera draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

13.2. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening overeenkomt en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

13.3. aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.

13.4. Door de ondertekeningen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Statera met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer etc.

ARTIKEL 14 – Bewaren van gegevens

14.1. Statera bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Statera zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Statera deze gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, dan geeft hij deze aan de cliënt terug.

14.2. Statera vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

14.3. Statera verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

14.4. De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan de medewerker mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. De medewerker behoeft niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden.

14.5. Statera verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van controles door het zorgkantoor en gemeentes, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

14.6. Persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018 Algemene Verordening Gegevensverwerking).

ARTIKEL 15 – Kwaliteit en veiligheid

15.1. Statera biedt de cliënten zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

ARTIKEL 16 – Veiligheid

16.1. Statera treft zodanige personele en materiele voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de opvang en het verblijf van cliënten. Statera zorgt ervoor dat cliënten op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven.

16.2. Statera zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.

16.3. Statera heeft een calamiteitenplan en geeft medewerkers en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

ARTIKEL 17 – Incidenten

17.1. zo spoedig mogelijk na een incident informeert Statera de betreffende cliënt over:

- a. de aard en oorzaak van het incident.
- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

17.2. Statera verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor cliënten te beperken.

ARTIKEL 18 – Aansprakelijkheid

18.1. Statera treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen. Statera informeert de cliënt over deze maatregelen.

18.2. Statera zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

18.3. cliënt is gehouden Statera in de gelegenheid te stellen een door Statera tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Statera te herstellen.

18.4. De aansprakelijkheid voor Statera is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Statera gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt, bij zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

18.5. het bepaalde in artikel 18.2. is mede van toepassing op de door Statera ingeschakelde derden.

18.6 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 18.2. gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Statera.

18.7. de cliënt is verplicht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten.

6. Verblijf

ARTIKEL 19 – Gebruik kamer

19.1. De cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van Statera de kamer niet in gebruik geven aan derden.

19.2. De cliënt mag zonder toestemming van Statera geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer. Statera zal toestemming alleen weigeren als hij door de veranderingen geen zorg meer kan verlenen aan de cliënt of aan een volgende bewoner.

19.3. Begeleiders, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Statera hebben geen toegang tot de kamer zonder toestemming van de cliënt, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of gezondheid van de cliënt.

ARTIKEL 20 – Onderhoud kamer

20.1. De cliënt zorgt ervoor dat hij/zij de kamer goed onderhoudt. Dit geldt ook voor de inventaris die eigendom is van Statera.

20.2. als de cliënt, ook na schriftelijke hiertoe door Statera te zijn gemaand, niet voldoet aan de verplichtingen tot onderhoud, kan Statera dit door een ander laten uitvoeren en de gemaakte kosten in rekening brengen bij de cliënt.

20.3. Als de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan de kamer of aan de inventaris die eigendom is van Statera, vergoed de cliënt de schade.

ARTIKEL 21 – Bezoek

21.1. De cliënt mag bezoek ontvangen met inachtneming van de opgestelde huisregels.

ARTIKEL 22 – Verplichtingen van de cliënt

22.1. Client verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

22.2. cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor het welzijn van andere cliënt, bezoekers en medewerkers.

22.3. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Statera gericht op (brand) veiligheid.

22.4. De cliënt houdt zich aan de huisregels.

22.5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Statera in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

22.6. De cliënt moet de begeleiders de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het handelingsplan of in het kader van veiligheid.

22.7. cliënt is verplicht Statera meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.

22.8. Client staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en documenten.

7. Betaling

ARTIKEL 23 – Betaling

23.1. Statera declareert de overeengekomen zorg- en dienstverlening in geval van PGB bij de SVB en bij ZIN aan de betreffende gemeente.

ARTIKEL 24 – Vervolgindicatie

24.1. De cliënt die zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.

24.2. De indicatie wordt door het CIZ of de gemeente gesteld.

24.3. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Statera geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van geïndiceerde afspraken, dan dient binnen zeven dagen hierna een nieuwe indicatie aan te worden gevraagd bij het CIZ of de gemeente.

8. Klachten

ARTIKEL 25 – Klachtencommissie

25.1. Statera is aangesloten bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.