


| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 1 van 13 |

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

- 1.1 Cliënt – Een natuurlijk persoon aan wie Thuis Wonen Scheemda BV maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
- 1.2 Indicatiebesluit – Het besluit van een gemeente of zorgkantoor, waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor zorg, begeleiding en/of ondersteuning op grond van de WMO, dan wel de WLZ.
- 1.3 Zorgaanbod – Het aanbod dat door Thuis Wonen Scheemda BV ten behoeve van zijn cliënten gerealiseerd wordt, zoals, maar niet uitsluitend: Individuele Begeleiding, Groepsbegeleiding, Persoonlijke verzorging, Verpleging, Beschermd en Begeleid Wonen, Dagbesteding, Thuiszorg, Toezicht.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Thuis Wonen Scheemda BV gesloten zorgovereenkomst (hierna te noemen 'de overeenkomst') met betrekking tot het zorgaanbod.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden

- 3.1 Thuis Wonen Scheemda BV overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
- 3.2 Op verzoek van de cliënt licht Thuis Wonen Scheemda BV de algemene voorwaarden mondeling toe.

Artikel 4 Afwijking van de algemene voorwaarden

- 4.1 Thuis Wonen Scheemda BV 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

- 5.1 Steeds als Thuis Wonen Scheemda BV de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau.
- 5.2 Als Thuis Wonen Scheemda BV de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan dat de cliënt deze informatie kan ontvangen.
- 5.3 Als het belang van de cliënt dit vereist, dient Thuis Wonen Scheemda BV de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
- 5.4 Thuis Wonen Scheemda BV 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.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 2 van 13 |

Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

- 6.1 De vertegenwoordiger treedt alleen in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt ter zake wilsonbekwaam is.

Hoofdstuk 2 Informatie


Artikel 7 De intake

- 7.1 Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Thuis Wonen Scheemda BV de cliënt informatie aan over tenminste de volgende punten:
- de vormen van begeleiding die Thuis Wonen Scheemda BV kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere begeleiding noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de begeleiding niet langer nodig is;
 - de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie en de mogelijkheid dit door Thuis Wonen Scheemda BV te laten verzorgen en de gevolgen daarvan;
 - het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
 - de procedure rond het opstellen van een zorgplan;
 - de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - de mogelijkheid om (woon)wensen van de cliënt te honoreren;
 - de huisregels;
 - de cliëntenraad;
 - het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
 - de klachtenregeling;
 - deze algemene voorwaarden;
- 7.2 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.
- 7.3 De cliënt informeert Thuis Wonen Scheemda BV meteen, als hij begeleiding van andere aanbieders ontvangt.

Hoofdstuk 3 Totstandkoming Overeenkomst

Artikel 8 Totstandkoming overeenkomst

- 8.1 Thuis Wonen Scheemda BV doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren begeleiding is beschreven.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 3 van 13 |

- 8.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Thuis Wonen Scheemda BV aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Thuis Wonen Scheemda BV en de cliënt de overeenkomst.
- 8.3 De overeenkomst bevat in ieder geval:
- een verwijzing naar de geïndiceerde begeleiding;
 - een bepaling dat het op te stellen zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor kwaliteitsmeting;
 - een bepaling waarin de algemene voorwaarden van toepassing worden verklaard op de overeenkomst.

Hoofdstuk 4 Zorgplan

Artikel 9 Zorgplanbespreking

- 9.1 Thuis Wonen Scheemda BV organiseert voor aanvang van de begeleiding of zo spoedig mogelijk daarna een bespreking met de cliënt. Daarbij komen aan de orde:
- de doelen van de cliënt voor een bepaalde periode en de wijze waarop Thuis Wonen Scheemda BV en de cliënt deze doelen trachten te bereiken;
 - de begeleider die voor de verschillende onderdelen van de begeleiding verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming plaatsvindt en wie de cliënt op de afstemming kan aanspreken;
 - de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Thuis Wonen Scheemda BV zal ontvangen;
 - de frequentie (tenminste twee maal per jaar) waarmee en de omstandigheden waaronder de afspraken zullen worden geëvalueerd en bijgewerkt.
- 9.2 Bij de bespreking van de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Thuis Wonen Scheemda BV zal ontvangen, wordt in ieder geval aandacht besteed aan:
- de domeinen van de zelfredzaamheidsmatrix;
 - een respectvolle bejegening, passend bij de eigenheid van de cliënt, en een veilige en aangename sfeer;
 - mogelijkheden voor de cliënt tot het beleven van en leven overeenkomstig zijn godsdienst of levensovertuiging.
- 9.3 Thuis Wonen Scheemda BV 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:


- 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;
 - de verplichting tot het verlenen van de begeleiding van een goed hulpverlener, mits de betrokken professionele begeleider daarover een andere professionele begeleider heeft geraadpleegd;
 - de rechten van andere cliënten of een goede en ordelijke gang van zaken.
- 9.4 Thuis Wonen Scheemda BV 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 begeleiding en het verblijf.

Artikel 10 Vertegenwoordiging

- 10.1 De vertegenwoordiger betracht binnen zijn mandaat de zorg van een goed vertegenwoordiger en betreft de cliënt zoveel mogelijk bij de uitvoering van zijn taak.
- 10.2 Als, bij verschil van mening tussen de wilsonbekwame cliënt en zijn vertegenwoordiger, de cliënt weloverwogen vasthoudt aan zijn standpunt, respecteert Thuis Wonen Scheemda BV het standpunt van de cliënt.
- 10.3 Thuis Wonen Scheemda BV 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 Thuis Wonen Scheemda BV niettemin van zo'n verklaring afwijken.

Artikel 11 Zorgplan

- 11.1 Thuis Wonen Scheemda BV legt binnen zes weken na de bespreking bedoeld in artikel 10 de uitkomsten daarvan vast in een zorgplan. Als de cliënt hem een persoonlijk plan heeft verstrekt betreft hij dit bij het opstellen van het zorgplan.
- 11.2 Als de cliënt of diens vertegenwoordiger niet bereid waren aan de in artikel 10 bedoelde bespreking deel te nemen, houdt Thuis Wonen Scheemda BV bij de vaststelling van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met de bekende en veronderstelde wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- 11.3 Thuis Wonen Scheemda BV legt het zorgplan ter ondertekening voor aan de cliënt. Als de cliënt het zorgplan niet ondertekent omdat de gemaakte afspraken hierin zijns inziens niet goed zijn weergegeven, vindt overleg plaats tussen cliënt en begeleider en past Thuis Wonen Scheemda BV het zorgplan zo nodig aan. Als geen overeenstemming wordt bereikt over het zorgplan of de cliënt om een andere reden het zorgplan niet ondertekent dan vermeldt Thuis Wonen Scheemda BV dit in het zorgplan. De cliënt kan alleen wijzigingen aanbrengen op grond van foutieve feitelijkheden of zaken die gelet op het doel van de professionele relatie niet ter zake zijn.
- 11.4 Thuis Wonen Scheemda BV verstrekt de cliënt een afschrift van het zorgplan.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 5 van 13 |

Hoofdstuk 5 Privacy

Artikel 12 Algemeen

- 12.1 Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 13 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer


- 13.1 Thuis Wonen Scheemda BV moet toestemming krijgen van de cliënt:
- 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;
 - als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
- 13.2 Onder 'anderen' zoals bedoeld in lid 1 wordt niet verstaan:
- degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - de vertegenwoordiger.
- 13.3 Als Thuis Wonen Scheemda BV bij een gesprek een begeleider in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

Artikel 14 Bewaren van gegevens

- 14.1 Als Thuis Wonen Scheemda BV inhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Thuis Wonen Scheemda BV als de cliënt.
- 14.2 Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Thuis Wonen Scheemda BV 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 bewaartermijnen en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie. Voor andere gegevens gelden de normen genoemd in en/of voortvloeiend uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 14.3 Thuis Wonen Scheemda BV 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 15 Gegevensverstrekking en verlening van inzage door Thuis Wonen Scheemda BV aan derden

- 15.1 Thuis Wonen Scheemda BV verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
- 15.2 Onder 'derden' als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
- 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;

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 6 van 13 |

- de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
- 15.3 Na onverhoopt overlijden van de cliënt geeft Thuis Wonen Scheemda BV desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de executeur testamentair daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 15.4 Thuis Wonen Scheemda BV instrueert individuele begeleiders over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

Artikel 16 Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

- 16.1 Telkens als Thuis Wonen Scheemda BV de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
- 16.2 Thuis Wonen Scheemda BV informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.


Hoofdstuk 6 Kwaliteit en veiligheid

Artikel 17 Begeleiding

- 17.1 Thuis Wonen Scheemda BV levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
- 17.2 Thuis Wonen Scheemda BV zorgt ervoor dat alle begeleiders die binnen de organisatie van Thuis Wonen Scheemda BV of in opdracht van Thuis Wonen Scheemda BV zorg verlenen aan de cliënt:
- hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
 - In het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), niet ouder dan 3 jaar;
 - handelen overeenkomstig de voor de professionele zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Thuis Wonen Scheemda BV motiveren en aan de cliënt uitleggen. Thuis Wonen Scheemda BV maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgplan.
- 17.3 Thuis Wonen Scheemda BV zorgt voor continuïteit van de zorg.

Artikel 18 Veiligheid

- 18.1 Thuis Wonen Scheemda BV beschikt over een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling die is opgesteld volgens de landelijke richtlijnen.
- 18.2 Alle personeelsleden zijn bekend met deze Meldcode en weten hem te hanteren.
- 18.3 Thuis Wonen Scheemda BV beschikt over een procedure voor het melden, doormelden en opvolgen van incidenten en calamiteiten, een MIC-procedure.
- 18.4 Alle personeelsleden zijn bekend met deze MIC-procedure en weten hem te hanteren.
- 18.5 De Meldcode en de MIC-procedure zijn geborgd in het Elektronisch Cliëntdossier (NEDAP).

| | | | |
|---|-------------------------------|----------|-----------|
|  | <h2>Algemene Voorwaarden</h2> | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 7 van 13 |

Artikel 19 Afstemming (één cliënt - meer begeleiders)

19.1 Binnen de organisatie van Thuys Wonen Scheemda BV:

- Als een cliënt te maken heeft met twee of meer begeleiders die binnen de organisatie van Thuys Wonen Scheemda BV of in opdracht van Thuys Wonen Scheemda BV werken, zorgt Thuys Wonen Scheemda BV dat alle betrokken begeleiders:
 - elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
 - de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere begeleider voor zover de begeleiding buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde begeleider valt, of op verzoek van de cliënt;
 - met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
 - bij overdracht van de cliënt aan een andere begeleider, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
- Thuys Wonen Scheemda BV zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - wie waarvoor verantwoordelijk is;
 - wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

19.2 Binnen en buiten de organisatie van Thuys Wonen Scheemda BV

- Als een cliënt te maken heeft met twee of meer begeleiders waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Thuys Wonen Scheemda BV of in opdracht van Thuys Wonen Scheemda BV werkt, zorgt Thuys Wonen Scheemda BV ervoor dat:
 - de taken en verantwoordelijkheden rond de begeleiding aan de cliënt tussen de betrokken begeleiders zijn verdeeld;
 - afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken begeleiders met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.


Artikel 20 Incidenten

20.1 Zo spoedig mogelijk na een incident waarbij een cliënt betrokken is, spreekt Thuys Wonen Scheemda BV met de betreffende cliënt over:

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

20.2 Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Thuys Wonen Scheemda BV de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt.

20.3 Thuys Wonen Scheemda BV verleent begeleiding teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 8 van 13 |

Artikel 21 Begeleiding voor persoonlijke eigendommen

- 21.1 Thuys Wonen Scheemda BV zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de begeleiding van de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

Hoofdstuk 7 Verblijf¹

Artikel 22 Gebruik woonruimte

- 22.1 De cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van Thuys Wonen Scheemda BV de woonruimte niet in gebruik geven aan derden.
- 22.2 De cliënt mag zonder schriftelijke toestemming van Thuys Wonen Scheemda BV geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de woonruimte. Thuys Wonen Scheemda BV zal toestemming weigeren als hij door de veranderingen geen begeleiding meer kan verlenen aan de cliënt of aan een volgende bewoner.
- 22.3 Begeleiders, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Thuys Wonen Scheemda BV en vrijwilligers van Thuys Wonen Scheemda BV hebben geen toegang tot de woonruimte zonder toestemming van de cliënt, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of de gezondheid van de cliënt.

Artikel 23 Onderhoud woonruimte

- 23.1 De cliënt zorgt ervoor dat hij de woonruimte goed onderhoudt. Dit geldt ook voor de inventaris die eigendom is van Thuys Wonen Scheemda BV.
- 23.2 De cliënt werkt mee aan het onderhoud van zijn woonruimte. Thuys Wonen Scheemda BV houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënt.
- 23.3 Als de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan de woonruimte of aan de inventaris die eigendom is van Thuys Wonen Scheemda BV, verhaalt Thuys Wonen Scheemda BV de schade op de cliënt.


Artikel 24 Bezoek

- 24.1 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.
- 24.2 Thuys Wonen Scheemda BV zorgt ervoor dat hierbij de persoonlijke levenssfeer van de cliënt, de bezoeker en de overige bewoners wordt gewaarborgd.

Artikel 25 Verhuizing binnen of buiten de locatie

- 25.1 Bij een voornemen van Thuys Wonen Scheemda BV tot overplaatsing van de cliënt neemt Thuys Wonen Scheemda BV grote zorgvuldigheid in acht. Thuys Wonen Scheemda BV informeert de cliënt tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure.

¹ Thuys Wonen Scheemda BV levert momenteel geen zorg met verblijf, maar is dat wel van plan. Daarom zijn deze bepalingen al in de Algemene Voorwaarden opgenomen.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 9 van 13 |

- 25.2 Als de cliënt zelf te kennen geeft binnen één locatie overgeplaatst te willen worden, werkt Thuis Wonen Scheemda BV daar naar vermogen aan mee. De kosten van de overplaatsing zijn in dat geval voor rekening van de cliënt.

Hoofdstuk 8 Verplichtingen van de cliënt


Artikel 26 Verplichtingen van de cliënt

- 26.1 Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Thuis Wonen Scheemda BV met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- 26.2 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 rechter is aangewezen dan wel door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden.
- 26.3 De cliënt geeft Thuis Wonen Scheemda BV, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft.
- 26.4 De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, begeleiders, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Thuis Wonen Scheemda BV en vrijwilligers.
- 26.5 De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Thuis Wonen Scheemda BV gericht op de (brand)veiligheid.
- 26.6 De cliënt houdt zich aan de huisregels.
- 26.7 De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Thuis Wonen Scheemda BV in staat te stellen de begeleiding te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- 26.8 De cliënt moet begeleiders en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Thuis Wonen Scheemda BV de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of zoals vereist in het kader van veiligheid.
- 26.9 Zodra de cliënt begeleiding ontvangt van een andere aanbieder, informeert hij Thuis Wonen Scheemda BV daarover.
- 26.10 De cliënt moet met spoed melding maken van door hem geconstateerde schade.

Hoofdstuk 9 Betaling

Artikel 27 Betaling

- 27.1 Betalingen voor verrichte begeleiding komen hetzij rechtstreeks, hetzij via de Sociale Verzekeringsbank van de gemeente (WMO en Jeugdwet) of van het zorgkantoor (WLZ).
- 27.2 Voor betalingen voor anderszins verrichte diensten of geleverde zaken stuurt Thuis Wonen Scheemda BV een factuur aan de cliënt.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 10 van 13 |

- 27.3 Thuis Wonen Scheemda BV 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.
- 27.4 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Thuis Wonen Scheemda BV gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten 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.

Hoofdstuk 10 Nieuwe indicatie


Artikel 28 Procedure aanvragen nieuwe indicatie

- 28.1 Als Thuis Wonen Scheemda BV constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde begeleiding of de geldigheidstermijn verloopt, heeft Thuis Wonen Scheemda BV een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor een nieuwe indicatie.
- 28.2 Tijdens dit gesprek:
- legt Thuis Wonen Scheemda BV uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
 - legt Thuis Wonen Scheemda BV uit dat door middel van dit gesprek een aanvraag voor begeleiding bij de gemeente of het zorgkantoor ingediend wordt;
 - geeft Thuis Wonen Scheemda BV gemotiveerd aan in hoeverre zij de nodige begeleiding kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. Thuis Wonen Scheemda BV maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de cliënt.
- 28.3 Thuis Wonen Scheemda BV stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

Hoofdstuk 11 Beëindiging van de overeenkomst

Artikel 29 Beëindiging van de overeenkomst

- 29.1 De overeenkomst eindigt:
- door overlijden van de cliënt;
 - bij wederzijds goedvinden;
 - na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Thuis Wonen Scheemda BV, met inachtneming van het bepaalde in artikel 32;
 - ingeval van ontbinding door de rechter.
- 29.2 Thuis Wonen Scheemda BV beschikt over een Procedure Zorgbeëindiging, waarin de rechten van de cliënt gewaarborgd worden.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 11 van 13 |

Artikel 30 Overlijden


- 30.1 Thuis Wonen Scheemda BV is gerechtigd om de woonruimte¹ 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 Thuis Wonen Scheemda BV en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. Thuis Wonen Scheemda BV mag voor het opslaan van de goederen een redelijke vergoeding in rekening brengen.
- 30.2 Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan Thuis Wonen Scheemda BV dit melden aan een notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB).

Artikel 31 Opzegging algemeen

- 31.1 De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde zonder opgaaf van redenen opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand geldend vanaf de dag van de opzegging.
- 31.2 Thuis Wonen Scheemda BV kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 32 bepaalde.

Artikel 32 Opzegging door Thuis Wonen Scheemda BV

- 32.1 Thuis Wonen Scheemda BV kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
- als Thuis Wonen Scheemda BV de begeleiding passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat Thuis Wonen Scheemda BV geen toelating heeft op grond van de WMO of de WLZ voor de geïndiceerde begeleiding en de cliënt wenst geen gebruik te maken van de mogelijkheid om een persoonsgebonden budget (PGB) aan te vragen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - Thuis Wonen Scheemda BV neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - Thuis Wonen Scheemda BV heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van begeleiding zij wel en niet verleent;
 - Thuis Wonen Scheemda BV spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.
 - als Thuis Wonen Scheemda BV de begeleiding passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat Thuis Wonen Scheemda BV niet de hiervoor benodigde deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd onder a;
 - als de begeleiding niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
 - Thuis Wonen Scheemda BV neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
 - Thuis Wonen Scheemda BV heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;
 - Thuis Wonen Scheemda BV heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de begeleiding.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 12 van 13 |

- om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - Thuis Wonen Scheemda BV heeft de gronden waarop de voorgenoemde opzegging berust met de cliënt besproken;
 - Thuis Wonen Scheemda BV heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;
 - Thuis Wonen Scheemda BV heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
 - Thuis Wonen Scheemda BV neemt een redelijke opzegtermijn in acht.
- 32.2 In de situatie genoemd in lid 1 is Thuis Wonen Scheemda BV gerechtigd om de woonruimte¹ 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 Thuis Wonen Scheemda BV en de cliënt afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Als na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het Thuis Wonen Scheemda BV vrij hierover te beschikken.¹
- 32.3 Thuis Wonen Scheemda BV mag voor het opslaan van de goederen een redelijke vergoeding in rekening brengen.


Artikel 33 Informatie bij beëindiging

- 33.1 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 Thuis Wonen Scheemda BV aangewezen functionaris waarbij de voor de begeleiding noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:
- aan welke instantie/begeleider door Thuis Wonen Scheemda BV informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;
 - informatie over afspraken die Thuis Wonen Scheemda BV met derden heeft gemaakt met betrekking tot de zorg.
- 33.2 Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

Hoofdstuk 12 Klachten en geschillen

Artikel 34 Klachtenregeling

- 34.1 Thuis Wonen Scheemda BV is aangesloten bij het digitale platform www.erisietsmisgegaan.nl voor de afhandeling van klachten die niet in onderling overleg binnen Thuis Wonen Scheemda BV op een voor de cliënt afdoende wijze kunnen worden opgelost.
- 34.2 Cliënten kunnen hun klachten hier voorleggen aan een ervaren klachtenfunctionarissen en gebruik maken van de diensten van een mediator. Voor de cliënt zijn hier geen kosten aan verbonden.
- 34.3 Thuis Wonen Scheemda BV is verder aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Bij onoplosbare geschillen kunnen zowel de cliënt als Thuis Wonen Scheemda BV gebruik maken van deze geschillencommissie.

| | | | |
|---|---------------------------------|----------|-----------|
|  | Algemene Voorwaarden | Versie | 1.0 |
| | | Datum | 29-1-2019 |
| | | Eigenaar | Directie |
| | | Pagina | 13 van 13 |

Hoofdstuk 13 Overige

Artikel 35 Wijziging

- 35.1 Deze algemene voorwaarden kunnen door Thuis Wonen Scheemda BV worden gewijzigd.
- 35.2 Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de cliënten 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 Thuis Wonen Scheemda BV in de bekendmaking een andere datum van inwerkingtreding vermeldt.
- 35.3 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van wijziging reeds bestaande overeenkomsten.

1.1