

Algemene voorwaarden
(woon)begeleiding
Stichting Firmitas



Algemeen

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Belangenbehartiger: de door cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt in het geval van wilsonbekwaamheid en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

1.2 Cliënt: een natuurlijk persoon, die zorg- en dienstverlening van Stichting Firmitas ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of een ander bij de cliënt betrokkene/vertegenwoordiger voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.

1.3 Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning van cliënt met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling waarvan cliënt gebruik kan maken bij de bespreking zorgplan.

1.4 Indicatiebesluit: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor Wlz-zorg.

1.5 Leveringsbeschikking: het besluit van het zorgkantoor op de aanvraag van cliënt over de gewenste leveringsvorm (verblijf, VPT, MPT en/of PGB).

1.6 Stichting Firmitas: de zorgaanbieder die zorg- en dienstverlening biedt aan cliënten met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om de verzekerde zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) te leveren.

1.7 Modulair Pakket Thuis (MPT): een van de leveringsvormen waarbij de cliënt, op grond van een leveringsbeschikking van het Zorgkantoor, kan kiezen om bepaalde delen (modules) van het pakket als zorg in natura thuis geleverd te krijgen.

1.8 Particuliere financiering: cliënt/vertegenwoordiger koopt zorg- en dienstverlening in bij Stichting Firmitas op basis van een zorgovereenkomst zonder gebruikmaking van een PGB.

1.9 Zorgplan: het document waarin de afspraken over de zorg en dienstverlening worden vastgelegd. De afspraken in het zorgplan bevatten de beoogde doelen, de afgesproken inzet door Stichting Firmitas en vertegenwoordigers en/of mantelzorgers en de wijze van evalueren. Dit document vormt een geheel met de overeenkomst.

1.10 Persoonsgebonden budget (PGB): een budget in de vorm van trekkingsrechten die aan cliënt zijn toegekend en waarmee cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor zorg.

1.11 Persoonsgebonden ruimte: ruimte als een slaap/zitkamer, studio of appartement die uitsluitend bedoeld is voor privégebruik door de cliënt(en).

1.12 Volledig Pakket Thuis (VPT): een van de leveringsvormen waarbij de cliënt, op grond van een leveringsbeschikking van het Zorgkantoor, thuis integrale zorg kan ontvangen .

1.13 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zoals de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.

1.14 Woonruimte: de slaap/zitkamer, studio of appartement van de cliënt en de eventueel daarbij horende ruimtes voor gemeenschappelijk gebruik.

1.15 Zorgkantoor: het zorgkantoor en/of de Wlz-uitvoerder zoals bedoeld in de Wlz.

1.16 Zorgovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Stichting Firmitas en cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Stichting Firmitas zich ten opzichte van de cliënt/vertegenwoordiger verbindt om zorg- en dienstverlening te bieden.

1.17 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Stichting Firmitas volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met het Zorgkantoor rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende Wlz-zorg.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen de cliënt en Stichting Firmitas betreffende zorg en dienstverlening verleend op grond van de Wlz en overige diensten (ZIN, PGB, particuliere betaling of anderszins).

2.2 Deze algemene voorwaarden zijn uitdrukkelijk NIET van toepassing op zorg- en/of dienstverleningsovereenkomsten in het kader van de WMO of Jeugdwet.

2.3 Uitzonderingen op de algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen tussen Stichting Firmitas en cliënt.

2.4 Mocht enige bepaling in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst naar het oordeel van de rechter niet van toepassing of ongeldig zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, maar zullen de algemene voorwaarden en de overeenkomst voor het overige volledig van kracht blijven. De cliënt en Stichting Firmitas zullen in overleg treden om de betreffende niet toepasselijke of ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel

en de strekking van de eerdere bepaling in acht zal worden genomen.

Zorgovereenkomst

Artikel 3: Zorgovereenkomst

3.1 In de zorgovereenkomst leggen de cliënt/vertegenwoordiger en Stichting Firmitas de overeengekomen zorg en dienstverlening vast. De overeengekomen zorg en diensten zijn afgeleid van het indicatiebesluit van de cliënt en de leveringsbeschikking.

3.2 De zorgovereenkomst, waaronder het zorgplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de cliënt/vertegenwoordiger en Stichting Firmitas.

3.3 Indien de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de zorgovereenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de zorgovereenkomst. In de zorgovereenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.

3.4 Tenzij anders aangegeven maakt deze set Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de zorgovereenkomst.

3.5 De cliënt/vertegenwoordiger en Stichting Firmitas zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de zorgovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:

- a. de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen bij Stichting Firmitas;
- b. Stichting Firmitas geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van het Zorgkantoor en/of de Zorgverzekeraar en/of de cliënt/vertegenwoordiger voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
- c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de zorgovereenkomst gaat vallen;
- d. in het geval van een PGB bij wijziging van de beschikking door het Zorgkantoor. Als cliënt/vertegenwoordiger kan aantonen dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten of voldoende eigen financiële middelen heeft, kan de zorgovereenkomst, eventueel aangepast, worden voortgezet.

Artikel 4: Beëindiging en opzegging

4.1 De zorgovereenkomst en daarmee het recht op zorg- en dienstverlening en eventueel verblijf bij Stichting Firmitas, eindigt door:

- a. verstrijken van de looptijd van de zorgovereenkomst;
- b. verstrijken/beëindiging van het afgegeven indicatiebesluit/leveringsbeschikking, tenzij sprake is van een passende (vervolg)indicatie en de zorg- en dienstverlening volgens Stichting Firmitas kan worden gecontinueerd;
- c. overlijden van de cliënt;
- d. een door Stichting Firmitas geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling;
- e. opzegging van de zorgovereenkomst door cliënt of Stichting Firmitas;
- f. ontbinding van de zorgovereenkomst;
- g. einde van de overeenkomst tussen het Zorgkantoor en Stichting Firmitas;
- h. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- i. bij wederzijds goedvinden;
- j. overige wettelijke of overeengekomen beëindigingsgronden.

4.2 Voor de cliënt met een PGB geldt tevens dat de zorgovereenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:

- a. intrekking van de PGB beschikking door het Zorgkantoor. De overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van intrekking;
- b. wijziging van de PGB beschikking door het Zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging indien de cliënt niet kan aantonen dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft dan wel over voldoende eigen financiële middelen beschikt.

4.3 Stichting Firmitas kan de zorgovereenkomst eenzijdig schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- a. dat de cliënt/vertegenwoordiger de op hem rustende verplichtingen voortvloeiende uit de zorgovereenkomst niet naleeft;
- b. dat de cliënt/vertegenwoordiger weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de zorgovereenkomst, waaronder begrepen langdurige afwezigheid;
- c. een vertrouwensbreuk tussen cliënt/vertegenwoordiger en Stichting Firmitas waardoor goede zorgverlening niet meer mogelijk is;
- d. dat de cliënt, diens vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de cliënt betrokkenen, gedragingen vertoont/vertonen ten opzichte van medewerkers en/of cliënten van Stichting Firmitas, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken, waaronder begrepen worden zaken als agressie, geweld, criminaliteit en intimidatie;
- e. een dermate alcohol- en/of drugsmisbruik door de

cliënt dat de zorg- en dienstverlening daardoor onmogelijk wordt gemaakt;

f. dat de omvang of zwaarte van de zorg- en dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de indicatie en/of zorgovereenkomst gaat vallen en de cliënt/vertegenwoordiger en Stichting Firmitas geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de zorgovereenkomst;

g. dat Stichting Firmitas de overeengekomen zorg, al dan niet vanwege een gewijzigde indicatie/leveringsbeschikking, niet (meer) kan leveren, omdat de afspraken tussen Stichting Firmitas en het Zorgkantoor daarvoor geen ruimte bieden;

h. dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen;

i. het moment dat Stichting Firmitas geen (redelijke) vergoeding meer ontvangt van het Zorgkantoor, de Sociale Verzekeringsbank of de Zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt/vertegenwoordiger deze ook niet zelf betaalt;

j. dat de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen bij Stichting Firmitas en de cliënt/vertegenwoordiger en Stichting Firmitas geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;

k. surseance of faillissement van Stichting Firmitas.

l. dat de cliënt/vertegenwoordiger niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet.

4.4 Stichting Firmitas zal, indien zij de zorgovereenkomst opzegt, naar vermogen en indien gewenst door de cliënt/vertegenwoordiger, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

4.5 Stichting Firmitas kan de zorgovereenkomst op grond van artikel 4.3 opzeggen met ingang van elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt/vertegenwoordiger onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de zorgovereenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in artikel 4.3 sub d, i, k en l genoemde gevallen.

4.6 De cliënt/vertegenwoordiger kan de zorgovereenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan Stichting Firmitas onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de zorgovereenkomst rechtvaardigen.

4.7 In het geval van een PGB of particuliere financiering kan de cliënt/vertegenwoordiger verder bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in

artikel 29.4 van deze algemene voorwaarden de zorgovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan een maand kan de cliënt de zorgovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

4.8 Indien Stichting Firmitas deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt/vertegenwoordiger de zorgovereenkomst opzeggen met ingang van de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt

Rechten en verplichtingen

Artikel 5: Toegang tot de zorg

5.1 De cliënt/vertegenwoordiger die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient te beschikken over een geldig indicatiebesluit/beschikking. Voor zover Stichting Firmitas niet beschikt over het indicatiebesluit dient cliënt/vertegenwoordiger deze op verzoek van Stichting Firmitas te verstrekken.

5.2 De cliënt/vertegenwoordiger die zorg inkoop op basis van de Zorgverzekeringswet of een aanvullende verzekering dient, indien vereist door de Zorgverzekeraar, over een verwijskaart van een (huis)arts te beschikken.

5.3 De cliënt/vertegenwoordiger die zorg inkoop op basis van particuliere financiering kan rechtstreeks afspraken maken met Stichting Firmitas.

5.4 De zorgvraag kan zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelen dat Stichting Firmitas, haar inziens, geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit. In dat geval zal Stichting Firmitas gemotiveerd en schriftelijk aan de cliënt/vertegenwoordiger verzoeken om binnen vijf werkdagen een nieuw indicatiebesluit aan te vragen bij het indicatieorgaan. Indien gewenst kan Stichting Firmitas de cliënt/vertegenwoordiger hierbij ondersteunen

5.5 Cliënt/vertegenwoordiger dient Stichting Firmitas onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de verlenging, beschikking of indicatie, alsmede over de herindicatie. Bij nalatigheid zijn eventuele financiële consequenties voor de cliënt.

5.6 Zodra cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Stichting Firmitas daarover zo spoedig mogelijk.

Artikel 6: Zorg- en dienstverlening

6.1 Stichting Firmitas biedt de cliënt zorg- en dienstverlening in overeenstemming met de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

Artikel 7: Ruimtelijke privacy

7.1 Stichting Firmitas draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de zorgverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.

7.2 Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

7.3 Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 17.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame zorgvrager, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals vermeld in artikel 6.1.

Artikel 8: Informatie

8.1 Stichting Firmitas geeft aan de cliënt/vertegenwoordiger algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt/vertegenwoordiger redelijkerwijze dient te beschikken. Stichting Firmitas geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt/vertegenwoordiger daarom vraagt.

8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van de cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.

8.3 Stichting Firmitas geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Stichting Firmitas de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene.

8.4 Als cliënt/vertegenwoordiger geen informatie wil ontvangen, respecteert Stichting Firmitas dit, behalve indien het belang dat de cliënt/vertegenwoordiger daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

8.5 Bij het aangaan van de zorgovereenkomst verstrekt Stichting Firmitas daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 13 en overig relevant beleid van Stichting Firmitas.

Artikel 9: Zorgplan en toestemming

9.1 De afspraken over de uitwerking van de overeengekomen zorg en dienstverlening en de

bespreking van het zorgplan worden vastgelegd in een zorgplan. Het zorgplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

9.2 Er wordt binnen Stichting Firmitas een eerste aanspreekpersoon aangewezen voor cliënt en/of vertegenwoordiger.

9.3 Voorafgaand aan de zorgplan-bespreking kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger aan Stichting Firmitas een eigen persoonlijk plan overhandigen. Stichting Firmitas stelt de cliënt of diens vertegenwoordiger daarvan tijdig op de hoogte. Indien de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een persoonlijk plan heeft overhandigd, dan betreft Stichting Firmitas dit persoonlijk plan bij het opstellen van het zorgplan.

9.4 Indien de cliënt niet aan een zorgplan-bespreking wenst deel te nemen, wordt het zorgplan zo opgesteld door Stichting Firmitas dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

9.5 Het zorgplan komt, behoudens in de gevallen genoemd in het vorige lid, in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het zorgplan vormt, ook als dit overeenkomstig artikel 9.4 tot stand is gekomen, een geheel met de zorgovereenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de zorgovereenkomst toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.

9.6 Voor zover de cliënt of diens vertegenwoordiger te kennen heeft gegeven (deels) geen toestemming te geven voor de zorg- en dienstverlening, legt Stichting Firmitas dat in het zorgplan vast.

9.7 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van de cliënt/vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt of anderen te voorkomen. De cliënt/vertegenwoordiger wordt achteraf zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

9.8 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het plan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie.

9.9 De cliënt/vertegenwoordiger geeft Stichting Firmitas alle informatie die Stichting Firmitas nodig heeft voor het opstellen en uitvoeren van het zorgplan.

9.10 De cliënt/vertegenwoordiger heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning bij het opstellen of aanpassen van het zorgplan van Stichting Firmitas. Ook kan de cliënt op verzoek mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van dat zorgplan.

9.11 Een afschrift van het zorgplan wordt door Stichting Firmitas indien aangevraagd aan cliënt of aan diens vertegenwoordiger verstrekt.

9.12 Stichting Firmitas kan van het bepaalde in artikel 9.1 afwijken in geval van kortdurende zorg- en dienstverlening (minder dan drie maanden) of in andere gevallen, waarin dat is toegestaan op basis van geldende wet- en regelgeving, waaronder mede afspraken met het Zorgkantoor worden verstaan.

Artikel 10: Verplichtingen van de cliënt

10.1 De cliënt/vertegenwoordiger verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.

10.2 De cliënt/vertegenwoordiger is verplicht Stichting Firmitas onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg en dienstverlening van belang kunnen zijn.

10.3 De cliënt/vertegenwoordiger is gehouden Stichting Firmitas te informeren over de benoeming en/of het ontslag van een wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

10.4 De cliënt/vertegenwoordiger is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Stichting Firmitas in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

10.5 De cliënt/vertegenwoordiger staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hen ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

10.6 In het geval Stichting Firmitas, zorg en diensten verleent in de privéwoning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld waaraan de cliënt/vertegenwoordiger moet voldoen.

10.7 Stichting Firmitas kan evenzo eisen stellen aan kleding van de cliënt. Dit om de cliënt op een zo verantwoord mogelijke wijze te kunnen ondersteunen.

Artikel 11: Dossiervorming, geheimhouding en privacy

11.1 Stichting Firmitas richt een dossier in met betrekking tot de zorg en dienstverlening voor de cliënt. Stichting Firmitas houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.

11.2 Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.

11.3 Het dossier is eigendom van de cliënt, maar wordt gebruikt door Stichting Firmitas.

11.4 Stichting Firmitas draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt/vertegenwoordiger geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt/vertegenwoordiger, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

11.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt/vertegenwoordiger inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger 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.

11.7 Door de ondertekening van de zorgovereenkomst geeft de cliënt Stichting Firmitas toestemming persoonsgegevens te verwerken en te delen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van activiteiten zoals dossierbeheer, financiering van de dienstverlening en de afwikkeling daarvan, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en -bevordering.

11.8 Wanneer een cliënt (een gedeelte van de) dienstverlening ontvangt of zal ontvangen van een door Stichting Firmitas ingeschakelde derde, dan geeft cliënt tevens door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de noodzakelijke gegevensverwerking en -uitwisseling tussen Stichting Firmitas en de ingeschakelde derde.

11.9 Stichting Firmitas bewaart het dossier voor de termijn genoemd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Stichting Firmitas zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Stichting Firmitas de gegevens. Indien het gegevens betreft die Stichting Firmitas van de cliënt/vertegenwoordiger heeft ontvangen, geeft Stichting Firmitas deze aan de cliënt/vertegenwoordiger terug.

11.10 Stichting Firmitas vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor Stichting Firmitas en/of een ander dan de

cliënt/vertegenwoordiger alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

11.11 Stichting Firmitas verstrekt de cliënt/vertegenwoordiger 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.

11.12 Bij ZIN verleent Stichting Firmitas medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het Zorgkantoor waaronder de controles door het Zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de relevante privacywetgeving.

11.13 Persoonsgegevens van de cliënt worden verder verwerkt overeenkomstig de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 12: Beheer inkomen

12.1 De cliënt/vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor het beheer van het inkomen en de uitgaven van de cliënt en het opstellen van een persoonlijke begroting met een overzicht van inkomsten en uitgaven. Stichting Firmitas is hiervoor nimmer aansprakelijk.

Artikel 13: Klachten

13.1 De cliënt/vertegenwoordiger kan een klacht bespreken met de aan hem toegewezen cliëntbegeleider of diens leidinggevende.

13.2 Klachten kunnen ook voorgelegd worden aan een vertrouwenspersoon.

13.3 Daarnaast heeft Stichting Firmitas een klachtenregeling vastgesteld. Op basis hiervan kan de cliënt/vertegenwoordiger een klacht indienen bij de kwaliteitsmedewerker. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Stichting Firmitas en wordt op verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger toegestuurd. Tevens is de klachtenregeling terug te vinden op de website www.stichtingfirmitas.nl. Een cliënt/vertegenwoordiger kan ook een klacht indienen bij de externe klachtencommissie.

13.4 De cliënt kan klachten over de dienstverlening door Stichting Firmitas mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Stichting Firmitas.

Artikel 14: (Intellectuele) eigendomsrechten

14.1 Met betrekking tot de door of namens Stichting Firmitas uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorgen dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Stichting Firmitas. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de

cliënt/vertegenwoordiger aan Stichting Firmitas zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt/vertegenwoordiger

14.2 De cliënt/vertegenwoordiger verbindt zich de door of namens Stichting Firmitas uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Stichting Firmitas, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Stichting Firmitas of een aan haar verbonden zorgverlener partij is.

Artikel 15: Nakoming tegenover de wilsbekwame cliënt

15.1 Is een wilsbekwame cliënt 16 jaar of ouder dan komt Stichting Firmitas de verplichtingen die uit de zorgovereenkomst -behoudens de levering van zorg- met de cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de cliënt zelf

15.2 Is een cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Stichting Firmitas feitelijk bekwaam om zijn wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de zorgovereenkomst, dan komt Stichting Firmitas - behoudens de levering van zorg- zijn verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van de zorgovereenkomst na tegenover de cliënt.

Artikel 16: Nakoming tegenover de wilsonbekwame cliënt

16.1 Is de wilsonbekwame cliënt ouder dan 12 jaar en jonger dan 18 jaar, dan komt Stichting Firmitas - behoudens de levering van zorg- haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.

16.2 Is de wilsonbekwame cliënt 18 jaar of ouder dan komt Stichting Firmitas -behoudens de levering van zorg- al haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, tenzij de cliënt naar het oordeel van Stichting Firmitas feitelijk bekwaam is om ter zake van een onderdeel van de zorgovereenkomst zijn wil te bepalen. In dat geval volgt Stichting Firmitas de wil van de cliënt voor wat betreft dat onderdeel.

16.3 Ontbreekt een wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Stichting Firmitas - behoudens de levering van zorg- de verplichtingen die uit de zorgovereenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover de belangenbehartiger.

16.4 Ontbreekt ook een belangenbehartiger, dan komt Stichting Firmitas -behoudens de levering van zorg- de verplichtingen die uit de zorgovereenkomst met de cliënt voortvloeien na tegenover één van de volgende personen:

- a. de echtgenoot van de cliënt;
- b. de geregistreerde partner van de cliënt;
- c. de levensgezel van de cliënt;
- d. een ouder van de cliënt

- e. een kind van de cliënt;
 - f. een broer of zuster van de cliënt.
- Stichting Firmitas kiest tegenover welke van de genoemde personen zij haar verplichtingen nakomt, bij deze keuze spelen de feitelijke band van de betrokkene met de cliënt en diens geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

Artikel 17: Vertegenwoordiging

17.1 Indien Stichting Firmitas, op grond van een zorgovereenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.

17.2 Stichting Firmitas komt haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 17.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van Stichting Firmitas zoals genoemd in artikel 6.

17.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 17.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

17.4 Stichting Firmitas kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 17.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

17.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 17.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 18: Aansprakelijkheid

18.1 De cliënt/vertegenwoordiger is gehouden Stichting Firmitas in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de zorgovereenkomst door Stichting Firmitas binnen een redelijke termijn voor rekening van Stichting Firmitas te herstellen.

18.2 De aansprakelijkheid van Stichting Firmitas is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Stichting Firmitas 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 tot ten hoogste het bedrag dat met de zorgovereenkomst is gemoeid. Bij zorgovereenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door Stichting Firmitas te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade

veroorzakende gebeurtenis. Stichting Firmitas is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade

18.3 Artikel 18.2 is mede van toepassing op de door Stichting Firmitas ingeschakelde derden

18.4 De cliënt/vertegenwoordiger is verplicht een aansprakelijkheidsverzekering te sluiten (AVP).

Afspraken zorglocaties

Artikel 19: Verandering van zorglocatie

19.1 Stichting Firmitas kan besluiten om de locatie waar de cliënt zorg ontvangt te veranderen (andere kamer/woning/ dagbestedingslocatie) om redenen van de aard/omvang van de zorgvraag van de cliënt, gedrag van de cliënt of vanwege optimale benutting van ruimten, middelen en/of personeel.

19.2 De cliënt/vertegenwoordiger wordt tijdig geïnformeerd over het voornemen van Stichting Firmitas tot verandering van de zorglocatie. Met de cliënt/vertegenwoordiger vindt tijdig overleg plaats over wensen en voorkeuren. Hiermee wordt zoveel mogelijk rekening gehouden.

19.3 Indien de cliënt/vertegenwoordiger ernstige bezwaren heeft tegen het voornemen van Stichting Firmitas om de zorglocatie te veranderen, zal in samenspraak met de cliënt/vertegenwoordiger bezien worden of er een alternatief gevonden kan worden waarin de cliënt/vertegenwoordiger zich wel kan vinden.

19.4 Stichting Firmitas neemt uiteindelijk een beslissing over de zorglocatie van de cliënt en de cliënt/vertegenwoordiger wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

19.5 Cliënt/vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld kennis te maken met de nieuwe zorglocatie. Stichting Firmitas zorgt voor een goede begeleiding van de cliënt vanaf het voornemen tot verhuizing tot en met de realisatie ervan.

Artikel 20: Huisregels

20.1 Elke locatie van Stichting Firmitas heeft huisregels vastgesteld en op schrift gezet. Doel van deze afspraken is te zorgen voor een ordelijke gang van zaken. De cliënt/vertegenwoordiger ontvangt voor zover relevant, een afschrift van deze huisregels en verklaart zich hieraan te houden.

Artikel 21: Gebruik woonruimte Stichting Firmitas

21.1 De in het kader van de zorgovereenkomst ter beschikking gestelde woonruimte aan de cliënt, mag door de cliënt uitsluitend als zodanig worden gebruikt. Cliënt mag deze ruimte niet delen met anderen, aan anderen verhuren of in gebruik afstaan. Het laten logeren van bezoekers is niet toegestaan, tenzij Stichting Firmitas hiervoor toestemming heeft verleend.

21.2 Stichting Firmitas kan zich toegang verschaffen tot alle ruimten, waaronder de privéruimte van de cliënt, indien dit naar de mening van Stichting Firmitas noodzakelijk is om (mogelijke) schade te voorkomen aan de cliënt zelf, andere cliënten, Stichting Firmitas en/of haar medewerkers en/of eigendommen.

21.3 De cliënt/vertegenwoordiger kan alleen bouwkundige veranderingen aanbrengen in de woonruimte na schriftelijke toestemming van Stichting Firmitas.

21.4 Cliënt/vertegenwoordiger is verplicht de woonruimte na het eindigen van de zorgovereenkomst of bij verhuizing in dezelfde staat van onderhoud (behoudens normale slijtage) als bij het betrekken van de woonruimte op te leveren. Hiermee wordt bedoeld: volledig ontruimd, schoon en in de oorspronkelijke staat.

Artikel 22: Schade en overlast

22.1 De cliënt is verplicht de woon- en/of dagbestedingsruimten goed te onderhouden.

22.2 De cliënt is aansprakelijk voor eventuele verwijtbare schade die door hem of door zijn bezoekers wordt toegebracht.

22.3 Cliënt mag aan de medebewoners/gebruikers, de medewerkers, de omwonenden of andere derden geen overlast bezorgen. Cliënt zorgt ervoor dat zijn bezoekers evenmin overlast bezorgen.

22.4 Het hebben van huisdieren is onder geen enkele voorwaarde toegestaan.

Artikel 23: Toegang

23.1 Stichting Firmitas maakt met de cliënt afspraken over de toegang tot fysieke ruimten en legt deze afspraken schriftelijk vast.

23.2 Bij verlies van een sleutel door de cliënt worden de kosten hiervan bij de cliënt in rekening gebracht.

23.3 Alle sleutels dienen op de dag van definitief vertrek uit de woonruimte aan Stichting Firmitas overhandigd te worden.

Artikel 24: Vergoeding aan Stichting Firmitas

24.1 Bij levering op basis van ZIN declareert Stichting Firmitas de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het Zorgkantoor waarmee Stichting Firmitas op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.

24.2 Bij ZIN kan de cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn. De cliënt verleent door ondertekening van de zorgovereenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage

24.3 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in artikel 26.1, waaronder op basis van een PGB, de Zorgverzekeringswet of particuliere financiering, declareert Stichting Firmitas de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan de cliënt. Dit geldt eveneens voor aanvullende diensten die niet vallen onder ZIN of een indicatiebesluit.

Artikel 25: Annulering

25.1 Te leveren zorg- en dienstverlening kan, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering, door de cliënt/vertegenwoordiger worden geannuleerd.

25.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Stichting Firmitas de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 26: Aanbiedingen

26.1 Alle door Stichting Firmitas gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.

26.2 Partijen zijn eerst dan gebonden na ondertekening van de zorgovereenkomst door de cliënt/vertegenwoordiger en Stichting Firmitas.

Artikel 27: Factuur en betaling

27.1 Stichting Firmitas brengt de kosten voor zorg- en dienstverlening op basis van een PGB of particuliere financiering in een gespecificeerde factuur bij de cliënt in rekening.

27.2 De cliënt met een PGB of diens vertegenwoordiger dient de facturen van Stichting Firmitas voor geleverde zorg onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB. Indien deze verplichting niet wordt nagekomen en Stichting Firmitas voor de geleverde zorg niet betaald krijgt uit het PGB, heeft Stichting Firmitas aanspraak op betaling door de cliënt of diens vertegenwoordiger.

27.3 De in artikel 30.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK-nummer van Stichting Firmitas, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen.

27.4 De factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Stichting Firmitas kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.

27.5 Indien cliënt/vertegenwoordiger de juistheid van de factuur van Stichting Firmitas betwist, dan dient hij binnen dertig dagen na de factuurdatum schriftelijk bezwaar te maken tegen de factuur. Na die datum is een beroep op een onjuiste factuur niet meer mogelijk.

27.6 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, dan stuurt Stichting Firmitas een

betalingsherinnering waarin wordt verzocht om de factuur binnen een termijn van veertien dagen te voldoen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de cliënt/vertegenwoordiger automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van deze tweede betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Stichting Firmitas.

27.7 Stichting Firmitas kan een voorschot in rekening brengen of een borgstelling verlangen alvorens te starten met de overeengekomen zorg en ondersteuning.

27.8 Stichting Firmitas kan een automatisch incasso verlangen.

27.9 Stichting Firmitas is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 28: Incassokosten

28.1 Indien de cliënt/vertegenwoordiger toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een verplichting welke op grond van de wet en/of de zorgovereenkomst op hem rust, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.

28.2 Indien het tekortschieten bestaat uit de niet tijdige betaling van een geldsom en in verband met de incassering daarvan buitengerechtelijke kosten worden gemaakt, is de cliënt/vertegenwoordiger een vergoeding verschuldigd voor de buitengerechtelijke kosten overeenkomstig de wet. De hoogte van de verschuldigde incassokosten wordt berekend conform artikel 2 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

28.3 De cliënt is de in artikel 28.2 genoemde buitengerechtelijke incassokosten pas verschuldigd nadat Stichting Firmitas de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk heeft verzocht alsnog binnen 14 dagen na dagtekening aan zijn betalingsverplichting te voldoen en betaling binnen die termijn uitblijft.

Artikel 29: Kredietwaardigheid

29.1 Indien de kredietwaardigheid van de cliënt/vertegenwoordiger daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Stichting Firmitas nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling. Cliënt/vertegenwoordiger zal zijn medewerking hiertoe verlenen na een daartoe strekkend verzoek van Stichting Firmitas.

Slotbepalingen

Artikel 30: Wijzigingen

30.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Stichting Firmitas worden gewijzigd. Wijzigingen treden dertig dagen na de dag

waarop ze aan de cliënt/vertegenwoordiger zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

30.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande zorgovereenkomsten.

30.3 Bij een wijziging van de algemene voorwaarden, kan de cliënt conform het bepaalde in artikel 4.8 de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

Artikel 31: Toepasselijk recht

31.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

31.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Stichting Firmitas statutair is gevestigd, tenzij dwingende (competentie)regels aan deze keuze in de weg zouden staan.

31.3 De cliënt/vertegenwoordiger en Stichting Firmitas kunnen overeenkomen dat eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator alvorens het geschil wordt voorgelegd aan de rechter.

Artikel 32: Ingangsdatum

32.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 december 2017.

32.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Stichting Firmitas Wlz en bekendgemaakt op de website www.stichtingfirmitas.nl van Stichting Firmitas.