



Laatste update 16-07-2017 Verantwoordelijke: Bestuur

De Algemene Voorwaarden Zorgverlening Coöperatie Hesterhuizen U.A. maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze dienstverleningsovereenkomst. Deze overeenkomst is in het kader van de: Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet. Eventuele wijzigingen op deze overeenkomst worden geregistreerd in bijlage 2

1 Cliënt

voorletters en achternaam	_____
burgerservicenummer	_____
geboortedatum	_____ <input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw
straat en huisnummer	_____
postcode en woonplaats	_____
telefoon (overdag)	_____

2.1 Vertegenwoordiger

Heeft u iemand gemachtigd?

Een gemachtigde is een persoon die namens u bijvoorbeeld de formulieren invult, met uw zorgverlener overlegt en ook de contacten met het CIZ of gemeente voor u onderhoudt. Als u geen gemachtigde heeft, dan vult u bij de 'gegevens vertegenwoordiger' niets in en gaat u verder naar 3.

 nee

 ja Dan plaatst de cliënt voor akkoord voor deze machtiging zijn/haar handtekening hieronder. Ga verder naar 2.2

Handtekening cliënt

Is er sprake van wettelijke vertegenwoordiging?

Als de cliënt minderjarig is of onder bewind of curatele staat, dan spreken wij van wettelijke vertegenwoordiging. De wettelijke vertegenwoordiger is automatisch degene die de zaken van de cliënt behartigt.

 ja, cliënt is jonger dan 18 jaar

 voogd ouder Ga voor beiden verder naar 2.2

 ja, er is een vertegenwoordiger door de rechter benoemd:

 bewindvoerder curator mentor

Ga verder naar 2.2

 nee Ga verder naar 3

2.2 Gegevens vertegenwoordiger

voorletters en achternaam	_____
burgerservicenummer	_____
geboortedatum	_____
telefoon (overdag)	_____ mobiel
straat en huisnummer	_____
postcode en woonplaats	_____



Laatste update 16-07-2017 Verantwoordelijke: Bestuur

3 Zorgonderneming

naam zorgonderneming	_____
vertegenwoordiger	_____
functie vertegenwoordiger	_____
straat en huisnummer	_____
postcode en woonplaats	_____
telefoon (overdag)	_____ mobiel

4 Ondertekening

Bijlagen	<ol style="list-style-type: none">1. Algemene Voorwaarden Zorgverlening Hesterhuizen.2. Privacy beleid Coöperatie Hesterhuizen3. Klachtenregeling4. Geschillenregeling5. Reglement cliëntenraad (nog niet beschikbaar c.q. in ontwikkeling)6. Toestemmingsverklaring verwerken persoonsgegevens cliënten
datum	_____
Handtekening cliënt of (wettelijk) vertegenwoordiger	Bij dezen verklaart ondergetekende zich akkoord met deze zorgovereenkomst, heeft kennisgenomen van de bijlagen 1 t/m 5 en heeft bijlage 6 ondertekend voor akkoord.
Handtekening zorgonderneming	_____
De heer	_____



Artikel 1: Zorgaanbod

1.1	Het regionale zorgkantoor of de gemeente heeft voor de cliënt de zorgvraag vastgesteld, deze is gebaseerd op de indicatiestelling van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of de gemeente. Op basis van de vastgestelde zorgvraag, het overeengekomen budget en de financieringsvorm, verleent de zorgaanbieder op de locatie van de zorgonderneming het volgende zorgaanbod: Indicatie:
1.2	De cliënt stelt alles in het werk om van zijn/haar kant de uitvoering van het zorgaanbod mogelijk te maken. Hij/zij stelt alle informatie beschikbaar aan de zorgonderneming die van belang is voor een goede uitvoering van het zorgaanbod. (Daarmee verbonden is het achterhouden van belangrijke informatie niet de verantwoordelijkheid van De Hesterhuizen, indien de zorgvraag dusdanig aangepast moet worden kan artikel 2.2 ingaan)
1.3	Het kan voorkomen dat De Hesterhuizen door een andere zorgonderneming bepaalde onderdelen laat uitvoeren op basis van een samenwerkingsovereenkomst, dit gebeurt in overleg met de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger.

Artikel 2: Duur van de overeenkomst

2.1	De dienstverleningsovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met ingang van: 1-1-2020
2.2	Deze overeenkomst kan worden beëindigd door: <ul style="list-style-type: none">• Schriftelijke opzegging door de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger;• Schriftelijke opzegging door de zorgonderneming:<ul style="list-style-type: none">– Indien een situatie van onjuiste indicatiestelling zoals beschreven onder artikel 8.1 en 8.2 zich voordoet;– Indien er geen financiering meer wordt ontvangen;– Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkeld dat van de zorgonderneming redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in artikel 1. De zorgonderneming zal slechts overgaan tot opzegging nadat hij de op gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt met de cliënt besproken heeft en naar een alternatief is gezocht;– Om overige zwaarwichtige redenen na het ingaan van de dienstverleningsovereenkomst (zie bijlage 1 en het normen en waarde boekje van De Hesterhuizen);• Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;• Het overlijden van de cliënt;• Door ontbinding door de rechter.
2.3	De in acht te nemen opzegtermijn voor zowel de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger als de zorgonderneming bedraagt drie maanden. Partijen kunnen gezamenlijk een kortere opzegtermijn overeenkomen.

Artikel 3: Wijze van financiering

3.1	De cliënt financiert zijn/haar zorgvraag door middel van het budget dat het zorgkantoor of de gemeente aan de zorgaanbieder ter beschikking stelt.
-----	--



Laatste update 16-07-2017 Verantwoordelijke: Bestuur

Artikel 4: Verantwoorde zorg en continuïteit van zorg

4.1	De zorgonderneming biedt verantwoorde zorg aan. Hieronder wordt verstaan: zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend, die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en in overeenstemming is met de indicatiestelling door het CIZ of de gemeente.
4.2	Ingeval van calamiteiten of problemen draagt de zorgonderneming zorg voor het zo goed mogelijk waarborgen van de continuïteit van zorgverlening.
4.3	Door het plaatsen van zijn handtekening onder de dienstverleningsovereenkomst gaat de bewoner/ (wettelijk) vertegenwoordiger akkoord met de inhoud en stemt in met uitvoering. De eerste maand (30 dagen) na ondertekening van de overeenkomst wordt beschouwd als een proefperiode. Doel hiervan is om na te gaan of de Zorgonderneming de plaatsing als geslaagd kan beschouwen. Na deze maand volgt een evaluatie met de bewoner en zijn/haar (wettelijk) vertegenwoordiger. Indien blijkt dat de voortgang van de plaatsing door de Zorgonderneming niet kan worden voortgezet, wordt de dienstverleningsovereenkomst per direct beëindigd. Redenen van beëindiging kunnen zijn dat de match met de overige bewoners/deelnemers niet als passend wordt beschouwd of dat de cliënt zich niet begeleidbaar opstelt (dit ter beoordeling van de zorgonderneming).
4.4	Coöperatie Hesterhuizen heeft een particuliere aansprakelijkheidsverzekering voor de cliënten (bewoners).
4.5	Cliënt ontvangt zorg direct van een bij de Coöperatie aangesloten lid. Client bepaalt zelf bij welke lid de cliënt zorg afneemt.

Artikel 5: Zorgplan c.q. Individueel Begeleidings (Behandel)plan

5.1	Binnen 6 weken na de aanvangsdatum van de overeenkomst wordt in overleg met de cliënt en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger een IB(B)P opgesteld.
5.2	Het IB(B)P bevat in ieder geval de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none">• een beschrijving van het persoonsbeeld• een beschrijving van het perspectief en de begeleidingsvraag• en de doelstellingen die hieruit worden afgeleid
5.3	Het IB(B)P wordt na vaststelling periodiek (minimaal eens per jaar) geëvalueerd en in overleg met de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger aangepast.
5.4	Te allen tijde wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en behoeften van de cliënt.
5.5	De cliënt en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger verstrekt aan de zorgonderneming alle informatie die nodig is voor de opstelling en uitvoering van het IB(B)P.
5.6	Zowel de zorgvrager als de zorgonderneming kan het IB(B)P tussentijds wijzigen, onder voorwaarde dat hierover overeenstemming bestaat.
5.7	Het IB(B)P dient na overeenstemming ondertekend te worden door de zorgonderneming, de cliënt (vanaf 12 jaar mee tekenen en vanaf 16 jaar zelfstandig) en indien van toepassing de (wettelijk) vertegenwoordiger.
5.8	Na ondertekening van het IB(B)P wordt deze van kracht en maakt het onderdeel uit van deze overeenkomst.



Laatste update 16-07-2017 Verantwoordelijke: Bestuur

Artikel 6: Wettelijke vertegenwoordiging

- 6.1 Beschermingsvormen:
- **Mentorschap:** Indien de cliënt door omstandigheden niet langer in staat is om zijn/haar belangen te behartigen en zelf geen wettelijke vertegenwoordiger in de vorm van een mentor heeft, draagt de familie er zorg voor dat er een mentor wordt aangesteld.
 - **Onder bewind stelling:** Indien de cliënt door omstandigheden niet langer in staat is de eigen financiële aangelegenheden te behartigen en zelf geen wettelijke vertegenwoordiger in vorm van een bewindvoerder heeft, draagt de familie er zorg voor dat een bewindvoerder wordt aangesteld,
 - **Curatele:** Indien de cliënt door omstandigheden niet langer in staat is om zijn/haar belangen en de eigen financiële aangelegenheden te behartigen en zelf geen wettelijke vertegenwoordiger in vorm van een curator heeft, draagt de familie er zorg voor dat de cliënt onder curatele wordt gesteld.
-
- 6.2 Bij overlijden of ontstentenis van de (wettelijk) vertegenwoordiger die tevens contractpartij is, worden voor de cliënt ingrijpende beslissingen, behoudens spoedeisendheid, uitgesteld totdat er een nieuwe (wettelijk) vertegenwoordiger is benoemd.
-

Artikel 7: Privacy, registratie en dossiervorming

- 7.1 De registratie, opslag en verstrekking van persoonsgegevens door de Coöperatie Hesterhuizen en de aangesloten zorgondernemingen geschiedt met inachtneming van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
-
- 7.2 De zorgonderneming handelt volgens het privacyreglement van de Coöperatie Hesterhuizen.
-
- 7.3 De cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger heeft te allen tijde recht op inzage in het door de zorgonderneming van de cliënt vastgelegde dossier.
-
- 7.4 De zorgonderneming heeft toestemming nodig van de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger om ter zake doende persoonsgegevens van de cliënt te verstrekken aan derden, tenzij deze toestemming om dringende redenen niet kan worden afgewacht of de weigering daarvan rechtstreeks nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor de gezondheid van de cliënt. Toestemming wordt verleend middels de "Toestemmingsverklaring Verwerken Persoonsgegevens Cliënten".
-

Artikel 8: Bijzondere situaties

- 8.1 Als gedurende de uitvoering van het zorgaanbod blijkt dat de zorgvraag en/of indicatiestelling niet juist is vastgesteld, is het de taak van de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger om via het Zorgkantoor of de gemeente een nieuwe indicatiestelling te verkrijgen. De zorgaanbieder ondersteunt de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger hierbij.
-
- 8.2 Vanaf het moment dat de zorgonderneming vaststelt dat de zorgvraag en/of de indicatiestelling niet (meer) juist is, behoudt de zorgaanbieder zich het recht voor in voorkomende gevallen te beperken tot datgene dat op grond van de indicatie wordt gedekt.
-
- 8.3 De door de zorgonderneming in redelijkheid onvoorziene doch noodzakelijk gemaakte kosten komen ten laste van de cliënt. Hierbij zal zoveel mogelijk vooraf met de cliënt en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger worden overlegd over de te maken kosten.
-



Laatste update 16-07-2017 Verantwoordelijke: Bestuur

-
- | | |
|-----|---|
| 8.4 | Voor een onverwachte medische behandeling van de cliënt wordt vooraf toestemming gevraagd aan de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger, tenzij spoedeisendheid het afwachten van de toestemming niet mogelijk maakt. |
|-----|---|
-

Artikel 9: Klachtenregeling

-
- | | |
|-----|--|
| 9.1 | De zorgaanbieder heeft een reglement klachtenbehandeling ingesteld met inachtneming van het bepaalde in de WkkGZ. De zorgondernemer verstrekt een kopie van deze regeling aan de cliënt en/of (wettelijk) vertegenwoordiger bij het aangaan van deze overeenkomst. |
| 9.2 | De zorgaanbieder beschikt over een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. |
-



Laatste update 16-07-2017 Verantwoordelijke: Bestuur

Bijlage 1: Gewichtige redenen

Gewichtige redenen waardoor Hesterhuizen kan overgaan tot beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst van de cliënt en/of zijn systeem/omgeving:

1. Het niet nakomen van verplichtingen en/of weigering medewerking te verlenen die nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
2. De omvang of zwaarte van de zorg ontwikkelt zich zodanig zodat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
3. Ernstige mate van bedreiging, misbruik of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt.
4. Onherstelbare breuk in de vertrouwensrelatie.
5. Ernstige verstoring van de dagelijkse gang van zaken die de hulpverlening aan anderen of medewerkers in gevaar brengt.
6. Gebruik van harddrugs en verslavingsgedrag in bredere zin.

Hesterhuizen zal zich in dit proces laten adviseren en controleren door een GZ-psycholoog/orthopedagoog. Deze beslissing dient als volgt onderbouwd te zijn:

1. Dagrapportage met incidenten.
 2. Incidenten (wanneer, wat deed er zich voor, wie waren betrokken?).
 3. Waarschuwing (wanneer, door wie, wat is er gezegd).
 4. Klachten van medewerkers, medebewoners, omwonenden (wie, waarover, wanneer).
 5. Contacten met IGZ, gemeente en zorgkantoor (met wie, wanneer, wat is er gezegd).
 6. Gedegen onderbouwing vanuit het zorgloket en de orthopedagoog/GZ-psycholoog waarin de reden van beëindiging wordt benoemd.
-



Laatste update 16-07-2017 Verantwoordelijke: Bestuur

Bijlage 2 Wijzigingen in de dienstverleningsovereenkomst d.d. datum oorspronkelijke overeenkomst

Behorende bij cliënt:

Burgerservicenummer:

Ingangsdatum wijziging	Beschrijving wijziging	Handtekening De Hesterhuizen	Handtekening cliënt/wettelijk vertegenwoordiger