



LEVERINGSVOORWAARDEN

EXTRAMURALE ZORG

JKA09001P(a).jzw // 090715

LEVERINGSVOORWAARDEN

EXTRAMURALE ZORG

INLEIDING

In dit document zijn de voorwaarden beschreven die van toepassing zijn op de relatie tussen cliënten en de zorgaanbieders van Evean Zorg¹, te weten de Evean verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg. De leveringsvoorwaarden geven de rechten en plichten weer van Evean Zorg en de cliënt.

Uitgangspunten van Evean Zorg

Evean Zorg stelt cliënten in staat de regie over hun leven zo lang mogelijk te blijven voeren en draagt bij aan de bestaanskwaliteit.

Evean Zorg wil cliënten optimale service bieden op het gebied van zorg en dienstverlening. Zij wil een vraaggerichte benadering van wonen, welzijn en zorg mogelijk maken, waarbij keuzevrijheid van de cliënt en de ondernemingsvrijheid van de organisatie uitgangspunten zijn.

Binnen Evean Zorg staan mensen centraal: cliënten en medewerkers. Betrokkenheid en respectvolle omgang met elkaar, uitgaande van gelijkwaardigheid zijn belangrijke elementen in de relatie tussen cliënt en medewerker.

Toepassingsgebied

Deze voorwaarden zijn afgeleid van het basisdocument *Leveringsvoorwaarden voor zorg, verblijf en behandeling* (kenmerk JKA09001P.jzw // 090715) en zijn van toepassing op alle zorgarrangementen EXTRAMURALE ZORG van Evean Zorg en eventuele aanvullende dienstverlening. Onder extramurale zorg wordt verstaan: (gespecialiseerde) verzorging, (gespecialiseerde) verpleging, begeleiding in de thuissituatie.

Grondslag

De zorgarrangementen van Evean Zorg zijn gebaseerd op de volgende wettelijke regelingen:

- de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ);
- het Besluit Zorgaanspraken;
- het Zorgindicatiebesluit;
- de beleidsregels van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

Deze wettelijke voorschriften, indien en voor zover van toepassing, bepalen de aard en de omvang van de verstrekking aan cliënten, alsmede de hoogte van de eigen bijdrage. De diensten van Evean Zorg worden tevens verleend conform overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de:

- Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO);
- Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ);
- Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ);
- Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP);
- CAO Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT);
- ARBO-Wet.

Indien van overheidswege andere of nieuwe regelgeving met betrekking tot de door Evean Zorg geleverde zorg en diensten wordt voorgeschreven, wordt deze regelgeving geacht mede de basis te vormen voor de zorg- en dienstverlening.

Zorgleveringsovereenkomst

Voor de uitvoering van zorgverlening wordt tussen Evean Zorg en de cliënt een zorgleveringsovereenkomst afgesloten. Op deze zorgleveringsovereenkomst zijn de hierna beschreven leveringsvoorwaarden van

¹ Met Evean Zorg wordt bedoeld Evean Zorg Zaanstreek/Waterland en Evean Zorg Amsterdam

toepassing. De zorgleveringsovereenkomst gaat in cq de leveringsvoorwaarden zijn van kracht vanaf het moment dat de zorgverlening aan de cliënt start. Voor cliënten met een indicatie voor langdurend verblijf in een verzorgingshuis is dit vanaf het moment dat de cliënt de sleutel van het appartement ontvangt.

BEGRIPPEN

Cliënt

Degene die op grond van het indicatiebesluit recht heeft op AWBZ-gefinancierde zorg in natura of op grond van een persoonsgebonden budget.

Vertegenwoordiger van de cliënt

Degene die namens de cliënt optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake. De vertegenwoordiger kan een andere persoon zijn als de eerste contactpersoon van de cliënt.

Mentor

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van de verzorging, behandeling en verpleging behartigt.

Bewindvoerder

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt de belangen op het terrein van de financiën behartigt.

Curator

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de cliënt zowel de belangen op het terrein van verzorging, behandeling en verpleging, als op het terrein van de financiën behartigt.

Zorgaanbieder

De op grond van de AWBZ toegelaten instelling i.c. Eveen Zorg.

Zorgverlener

Medewerker die in dienst van of onder verantwoordelijkheid van Eveen Zorg zorg en diensten verleent aan cliënten.

Indicatiebesluit

Het besluit van een indicatieorgaan 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 AWBZ.

CIZ

Centrum Indicatiestelling Zorg: een onafhankelijk orgaan dat op basis van de AWBZ vaststelt op welke zorg men recht heeft en dit vastlegt in indicatiebesluit.

Zorgkantoor

Het zorgkantoor geeft informatie aan zorgvragers over AWBZ-zorg, stelt vast of de zorgvrager verzekerd is, stelt de eigen bijdrage vast en int de eigen bijdrage indien sprake is van een verblijfssituatie. Het Zorgkantoor zorgt ook voor de toekenning van het Persoonsgebonden Budget (PGB). Het zorgkantoor heeft contracten afgesloten met Eveen Zorg over de te leveren zorgarrangementen.

Zorgarrangement

Een combinatie van soorten zorg, waarvan de inhoud en de samenstelling is gebaseerd op het indicatiebesluit, welke wordt samengesteld door het zorgkantoor bij zorg in natura dan wel door de cliënt op basis van een persoonsgebonden budget.

Zorgleveringsovereenkomst

De schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, Evean Zorg, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de cliënt. Hierin is minimaal opgenomen het overeengekomen zorgarrangement dan wel het geïndiceerde zorgzwaartepakket op basis van het afgegeven indicatiebesluit alsmede afspraken over de levering van overige diensten door Evean Zorg aan de cliënt, en de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt.

Zorgleefplan

Een document waarin de afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin Evean Zorg in overeenstemming met de cliënt zorg verleent, op basis van het overeengekomen zorgarrangement of geïndiceerde zorgzwaartepakket en een nadere analyse van de probleemgebieden van de cliënt. Het zorgleefplan maakt onderdeel uit van de zorgleveringsovereenkomst en wordt tenminste eenmaal per jaar geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Dienstverlening

Diensten o.a. op het gebied van huishouding, eten en drinken, verhuur, activiteiten, alarmopvolging, informatie en advies die niet onder de AWBZ vallen.

Persoonsgebonden budget

Een budget gebaseerd op het indicatiebesluit van de individuele cliënt en toegekend door het zorgkantoor, waarmee de cliënt de aan hem te verlenen zorg kan inkopen.

Zorg in natura

Een van het indicatiebesluit afgeleide kostenvergoeding die Evean Zorg ontvangt ten behoeve van aan de individuele cliënt te verlenen zorg.

TOELICHTING ARTIKELNUMMERING

De artikelnummering van de voorwaarden zoals hierna beschreven komt overeen met de nummering in het basisdocument *Leveringsvoorwaarden voor zorg, verblijf en behandeling* (kenmerk JKA09001P.jzw // 090715). De artikelen die niet van toepassing zijn op het zorgarrangement EXTRAMURALE ZORG zijn in de leveringsvoorwaarden voor dit arrangement niet opgenomen.

ZORGVERLENING EN BEHANDELING

De bepalingen in dit deel hebben betrekking op zorg, behandeling en eventueel aanvullende dienstverlening. Dit deel is van toepassing voor alle cliënten die zorg ontvangen van Evean Zorg.

Artikel 1 Toegang tot zorg

- 1.1 Toegang tot AWBZ-gefinancierde zorg wordt verkregen door een indicatiestelling. Voor AWBZ-zorg van Evean Zorg is een indicatiebesluit van het CIZ vereist.
- 1.2 Evean Zorg levert zorg aan de cliënt op basis van het overeengekomen zorgarrangement en het overeen te komen cq overeengekomen zorgleefplan.

Artikel 2 Aanvullende diensten

Evean Zorg kan met de cliënt aanvullende faciliteiten en/of diensten overeenkomen. Voor aanvullende diensten is geen indicatie nodig. De levering van deze faciliteiten en diensten, en de kosten daarvoor, worden in een service-overeenkomst vastgelegd. Op deze service-overeenkomst zijn eveneens de leveringsvoorwaarden van toepassing.

Artikel 3 Verantwoorde zorg

- 3.1 Evean Zorg biedt verantwoorde zorg die voldoet aan het kwaliteitsbeleid van Evean Zorg, de kwaliteitseisen die gelden binnen de zorgsector en de professionele standaarden voor medewerkers in verschillende beroepsgroepen in de zorgsector. Dat betekent dat zorgverleners van Evean Zorg deskundig zijn op het gebied waarop zij worden ingezet, dat zorgverleners werken conform het zorgleefplan en volgens door Evean Zorg vastgestelde protocollen en richtlijnen. Daarnaast is de zorg servicegericht en afgestemd op de individuele behoefte van de cliënt.
- 3.2 In een situatie van overmacht voor Evean Zorg, zal Evean Zorg de gevolgen daarvan voor de cliënt zoveel mogelijk beperken.

Artikel 4 Overeenkomsten met huisartsen

De huisarts is verantwoordelijk voor de medische zorg thuis en in het verzorgingshuis. Evean Zorg werkt nauw samen met de huisartsen, in het bijzonder in situaties waar sprake is van verpleging en verzorging thuis en in het verzorgingshuis. Evean Zorg en de huisartsen hebben overeenkomsten afgesloten over de uitvoering van specifieke medisch technische handelingen door medewerkers van Evean Zorg.

Artikel 5 Beschikbaarheid zorg- en dienstverlening

- 5.1 De toewijzing van de zorg wordt enerzijds begrensd door het indicatiebesluit en anderzijds door de op dat moment beschikbare plaatsen en personeel. Evean Zorg verplicht zich er naar te streven dat personele beperkingen zo min mogelijk voorkomen. Indien de vraag naar zorg de capaciteit van Evean Zorg overtreft, hanteert Evean Zorg een wachtlijst. Evean Zorg is verantwoordelijk voor het organiseren van overbruggingszorg voor cliënten op de wachtlijst conform de met het Zorgkantoor overeengekomen wachttijden.

- 5.2 Voor de organisatie en uitvoering van verpleging en persoonlijke verzorging, garandeert Evean Zorg 24-uurs bereikbaarheid en beschikbaarheid gedurende zeven dagen per week.

Artikel 6 Vertegenwoordiging

- 6.1 De cliënt machtigt schriftelijk, binnen een maand na het aangaan van de overeenkomst, een persoon om hem te vertegenwoordigen in situaties waarin hijzelf niet of onvoldoende in staat zal zijn om zijn belangen van materiële of immateriële aard te behartigen. De cliënt is vrij in zijn/haar keuze voor een persoon. Indien de cliënt de vertegenwoordiger wijzigt, dient dit schriftelijk aan Evean Zorg kenbaar gemaakt te worden.
- 6.2 Het eerste lid is niet van toepassing indien en voorzover de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger (curator, bewindvoerder of mentor) heeft.
- 6.3 Indien de cliënt zelf geen vertegenwoordiger heeft aangewezen en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot of levenspartner als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot of levenspartner of wenst deze niet als zodanig op te treden dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op. Ontbreken ook zij of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal Evean Zorg de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan Evean Zorg zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.

Artikel 7 Informatie

- 7.1 Evean Zorg zorgt ervoor dat de cliënt goed is geïnformeerd over de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening. Daarnaast ontvangt de cliënt informatie over zaken die in het zorgleefplan zijn vastgelegd en betrekking hebben op haar of zijn specifieke situatie, of over afspraken die betrekking hebben op haar of zijn specifieke situatie.
- 7.2 De cliënt kan aangeven dat hij geen informatie wil hebben. Evean Zorg accepteert dit, zolang dat voor de cliënt niet nadelig is.
- 7.3 Evean Zorg informeert de cliënt over het doel van (de onderdelen van het zorgleefplan), over gevolgen en risico's van een voorgestelde behandeling en verzorging en over eventuele alternatieven. Desgevraagd stelt Evean Zorg de informatie op schrift.

Artikel 8 Afspraken over de zorgverlening/behandeling

- 8.1 Bij de start van de zorgverlening worden afspraken gemaakt omtrent de zorgverlening.
- 8.2 Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, na aanvang van de zorglevering wordt een individueel zorgleefplan opgesteld. Bij de start van de zorgverlening worden afspraken gemaakt omtrent de zorgverlening, die tot die tijd gelden als een voorlopig zorgleefplan.
- 8.3 Het zorgleefplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. De cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming en uitvoering van een adequaat zorgleefplan en verstrekt hiertoe de hiervoor benodigde informatie.
- 8.4 Door schriftelijk in te stemmen met het zorgleefplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de behandeling en verzorging die deel uitmaken van het zorgleefplan.

- 8.5 Het zorgleefplan en aanvullende afspraken worden volgens een vastgestelde frequentie geëvalueerd en kunnen zonodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen cliënt en zorgaanbieder. Bij een nieuw indicatiebesluit – en diensgevolge een wijziging van het zorgarrangement – vindt in elk geval een evaluatie en evaluatie van het zorgleefplan en aanvullende afspraken plaats.
- 8.6 Indien de cliënt geen vertrouwen (meer) stelt in één van de hem of haar toegewezen zorgverleners, spant Eveen Zorg zich in om een passend alternatief te vinden. Dit alternatief wordt, in overleg met de cliënt, in eerste instantie gezocht in het beschikbaar stellen van een andere zorgverlener van Eveen Zorg.

Artikel 9 Toestemming bijzondere situaties

- 9.1 Indien zich ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die handelingen van verplegende, verzorgende of (para)medische aard noodzakelijk maken, waarover in het zorgleefplan geen afspraken zijn gemaakt, dan is daarvoor de toestemming van de cliënt vereist.
- 9.2 In een noodsituatie kan de handeling zonder toestemming van de cliënt verricht, indien:
- deze niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;
 - evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger kan worden verkregen; **en**
 - onmiddellijk tot deze handeling moet worden overgegaan om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- In al deze gevallen wordt de handeling achteraf met de cliënt besproken en zo nodig alsnog in het zorgleefplan opgenomen.
- 9.3 Indien de wilsonbekwame cliënt zich verzet tegen een behandeling waarvoor de vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, mag de behandeling alleen worden uitgevoerd als dat nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 9.4 Eveen Zorg zal een schriftelijke wilsverklaring van de cliënt, waarin het verzoek is opgenomen om een bepaalde handeling niet uit te voeren of te staken, in principe uitvoeren. De behandelend arts kan hiervan slechts afwijken, indien hij daar gegronde redenen voor heeft.

Artikel 10-12 *niet van toepassing, zie toelichting pagina 3*

Artikel 13 Privacy

- 13.1 Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening wordt gehandeld conform het privacyreglement van Eveen Zorg. Dit reglement is voor cliënten op aanvraag in te zien.
- 13.2 Eveen Zorg en zijn medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

Artikel 14 Inzage, bewaren en vernietigen van gegevens

- 14.1 Eveen Zorg houdt een dossier bij met gegevens omtrent de specifieke situatie van de cliënt, de verzorging en behandeling. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor een goede zorgverlening.

- 14.2 De cliënt heeft het recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
- 14.3 Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet bij de zorgverlening is betrokken, heeft Evean Zorg de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig.
- 14.4 Evean Zorg bewaart de gegevens gedurende vijftien jaar na beëindiging van de opname/behandeling, tenzij Evean Zorg vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren. Dit voldoet tevens aan de bepalingen in de Wet BOPZ (indien van toepassing).
- 14.5 Na deze periode heeft de cliënt recht op vernietiging van zijn gegevens, behalve wanneer het bewaren van gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt (bijvoorbeeld een reeds in gang gezette gerechtelijke procedure of wetenschappelijk onderzoek).

Artikel 15 Persoonlijke levenssfeer

- 15.1 Evean Zorg schept zodanige voorwaarden dat de keuzemogelijkheden voor de cliënt ten aanzien van zijn eigen leefsituatie zo ruim zijn als redelijkerwijs mogelijk is.
- 15.2 Evean Zorg respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de cliënt.

Artikel 16 Omgangsvormen en voorkeuren

- 16.1 Evean Zorg kan bij het plannen en uitvoeren van zorg geen rekening houden met mogelijke voorkeuren van de cliënt ten aanzien van leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidkleur of seksuele geaardheid van medewerkers van Evean Zorg.
- 16.2 De cliënt onthoudt zich van iedere vorm van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld jegens zorgverleners van Evean Zorg. Bij niet inachtneming van deze omgangsvormen heeft Evean Zorg het recht om, in overleg met het zorgkantoor, de dienstverlening te beëindigen dan wel op te schorten.
- 16.3 Medewerkers bejegenen de cliënt conform de vastgestelde gedragscode van de organisatie.
- 16.4 Het is medewerkers van Evean Zorg niet toegestaan om cadeaus, giften of spullen van een cliënt aan te nemen.

Artikel 17 Arbeidsomstandigheden voor medewerkers bij de cliënt

Evean Zorg stelt voorwaarden aan de omstandigheden waaronder medewerkers hun werkzaamheden verrichten, dus ook indien een zorgverlener bij de cliënt thuis werkt. Deze voorwaarden betreffen o.a. veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting, werkmateriaal, de inrichting, voorzieningen (gas, elektra, verwarming, water) en roken. Bij onveilige, ongewenste of ongezonde arbeidsomstandigheden bij de cliënt kan Evean Zorg besluiten de zorg te weigeren.

Artikel 18 Intake

18.1 Bij een nieuwe cliënt vindt een intakegesprek plaats. Tijdens het intakegesprek wordt de aard en omvang van de zorg besproken en het zorgplan opgesteld. Daarnaast worden praktische afspraken gemaakt over frequentie en tijdstippen van de zorgverlening, wie de zorg uitvoert en over de continuïteit van zorg tijdens vakantie en feestdagen of ziekte van de zorgverlener.

18.2 Voor het intakegesprek is de cliënt de wettelijk vastgestelde bijdrage verschuldigd.

Artikel 19 Sleutel

De zorgverlener neemt geen sleutel aan van de woning van de cliënt. In situaties waarin dit wenselijk is kan de zorgverlener adviseren over een andere passende oplossing.

Artikel 20 Aanwezigheid cliënt

Tijdens de zorg- en dienstverlening door een zorgverlener dient de cliënt thuis te zijn, tenzij tussen Eveen Zorg en de cliënt is afgesproken dat hiervan kan worden afgeweken.

Artikel 21 Bereidheid tot meewerken

De zorgverlening richt zich altijd op het behouden of bereiken van optimale zelfstandigheid van de de cliënt. De cliënt dient de bereidheid te hebben om hier aan mee te werken. Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij de handelingen die hij/zij redelijkerwijs zelfstandig kan verrichten ook zelf uitvoert.

Artikel 22-35 *niet van toepassing, zie toelichting pagina 3*

ALGEMENE AANVULLENDE LEVERINGSVOORWAARDEN

Artikel 36 Kosten

- 36.1 De cliënt verklaart geïnformeerd te zijn over de eigen bijdrage-regeling AWBZ die geldt voor de kosten van de zorg die geleverd wordt door Evean Zorg. De hoogte van de eigen bijdrage in verschillende situaties is wettelijk bepaald en wordt periodiek aangepast. Het zorgkantoor stelt de eigen bijdrage van de cliënt vast.
- 36.2 Evean Zorg brengt de cliënt uitsluitend de kosten in rekening voor faciliteiten en diensten die niet tot het overeengekomen zorgarrangement of geïndiceerde zorgzwaartepakket behoren. Deze zaken zijn vastgelegd in een service-overeenkomst.
- 36.3 Voor elke zorglevering wordt minimaal 15 minuten gerekend.
- 36.4 Indien de cliënt voor beperkte tijd geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient de cliënt dit tenminste 24 uur van tevoren te melden aan Evean Zorg. Bij niet tijdige afmelding worden bij de cliënt de kosten van de betreffende zorg en diensten in rekening gebracht, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van een overmachtsituatie niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze vordering omvat de kosten van de betreffende zorg en diensten, overeenkomstig het daarvoor geldende tarief, alsmede de kosten van de administratieve werkzaamheden die verband houden met deze vordering.
- 36.5 Over verhoging van tarieven en vergoedingen zal de cliënt vooraf worden geïnformeerd. Bij kostenstijging waarin niet is voorzien, kunnen tarieven zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd indien en voor zover niet strijdig met richtlijnen afgegeven door de overheid. Indien de cliënt met een dergelijke tariefsverhoging niet akkoord gaat, kan hij de overeenkomst beëindigen.

Artikel 37 Betalingsvoorwaarden

- 37.1 Facturen die betrekking hebben op geleverde diensten zoals beschreven in de service-overeenkomst, worden binnen 14 dagen na het leveren van de dienst of na het verstrijken van een overeengekomen periode, aan de cliënt verzonden.
- 37.2 Tenzij anders vermeld dienen facturen binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de aangegeven wijze.
- 37.3 Van niet of niet-tijdige betaling is sprake indien de klant in gebreke blijft enig verschuldigd bedrag binnen de aangegeven termijn te voldoen.
- 37.4 Alvorens maatregelen tot inning te nemen zal Evean Zorg de cliënt een betalingsherinnering sturen, waarin nogmaals het factuurbedrag, eventueel vermeerderd met de rentekosten, staan vermeld. Tevens zal worden aangegeven dat bij het blijvend in gebreke blijven de zorg- en dienstverlening vanuit Evean Zorg wordt stopgezet.
- 37.5 Bij niet tijdige betaling is de klant de te berekenen administratiekosten verschuldigd.
- 37.6 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, waaronder de kosten wegens juridische bijstand, verband houdend met het incasseren van verschuldigde bedragen, zijn voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke kosten worden daarbij vastgesteld op 10 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 50,-.

Artikel 38 Aansprakelijkheid

38.1 Ingeval van schade aan eigendom van de cliënt, veroorzaakt door een medewerker of vrijwilliger tijdens de uitoefening van het beroep, keert Evean Zorg een vergoeding uit voor de geleden schade. In verband hiermee heeft Evean een collectieve WA-verzekering afgesloten.

38.2 Een dergelijke schade dient binnen vier dagen na de gebeurtenis gemeld te zijn aan Evean Zorg.

38.3 Van vergoeding zijn uitgesloten:

- schade die is ontstaan door (grove) nalatigheid van de cliënt, waardoor de schade zelfs met voorzichtigheid niet was te voorkomen;
- schade ontstaan door slijtage; schade
- veroorzaakt door verlies of diefstal door derden van aan medewerkers toevertrouwde waardeartikelen of boodschappengeld, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de medewerker.

38.4 De directie kan bij schade als gevolg van oneigenlijk gebruik besluiten de cliënt een eigen risico op te leggen.

Artikel 39 Klachten en geschillen

39.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van Evean Zorg.

39.2 De klachtenregeling ligt ter inzage op alle locaties van Evean Zorg. Een folder klachtenregeling is voor elke cliënt beschikbaar.

39.3 De cliënt en Evean Zorg kunnen het geschil over de uitvoering van de overeenkomst te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 40 Medezeggenschap

40.1 Inspraak en medezeggenschap is mogelijk via de cliëntenraden, die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ) door Evean Zorg zijn ingesteld.

40.2 Het reglement van de cliëntenraad van de locatie waar de cliënt verblijft, ligt op de locatie ter inzage. Een folder over medezeggenschap is voor elke cliënt beschikbaar.

Artikel 41 Indiciestelling: wijzigingen in de situatie

Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg- en dienstverlening, is de cliënt gehouden Evean Zorg daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

Artikel 42 Indiciestelling: nieuwe indicatie

De cliënt danwel zijn vertegenwoordiger zal binnen zeven dagen op gemotiveerd verzoek van Evean Zorg een nieuwe indicatie aanvragen, indien:

- de geldigheidstermijn van het meest recente indicatiebesluit binnenkort afloopt en de zorg nodig blijft;

- de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Evean Zorg niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak.

Artikel 43 Aanvulling en/of wijziging overeenkomst

43.1 De zorgleveringsovereenkomst of service-overeenkomst, inclusief de leveringsvoorwaarden, kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de cliënt of op initiatief van Evean Zorg. Een aanvulling of wijziging is alleen mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen cliënt en Evean Zorg. Overeengekomen aanvullingen en/of wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan de overeenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door beide partijen.

43.2 Indien en voorzover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is Evean Zorg - in afwijking van het bepaalde in bovenstaand lid - gerechtigd éézijdig de zorgleveringsovereenkomst te wijzigen. Evean Zorg informeert de cliënt zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan de zorgleveringsovereenkomst te hechten bijlage.

Artikel 44 Duur van de overeenkomst

De duur van de overeenkomst wordt bepaald door de geldigheidsduur van het indicatiebesluit waarop de zorgleveringsovereenkomst is gebaseerd.

Artikel 45 Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst wordt beëindigd:

- a. door het vervallen van de laatst afgegeven indicatie of de duur daarvan;
- b. door overlijden van de cliënt;
- c. op het moment dat de cliënt niet meer woonachtig is in het verzorgingsgebied van Evean Zorg;
- d. na opzegging van de overeenkomst door Evean Zorg of de cliënt;
- e. met wederzijds goedvinden.

Artikel 46 Opzegging door zorgaanbieder

46.1 Evean Zorg kan de overeenkomst opzeggen:

- a. indien de cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft nagelaten of geweigerd om binnen zeven dagen na het verzoek van Evean Zorg als bedoeld in [artikel 42](#) (*indicatiestelling: nieuwe indicatie*) een nieuwe indicatie aan te vragen, en de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet binnen zeven dagen na herhaald verzoek van Evean Zorg een nieuwe indicatie heeft aangevraagd. Op verzoek van de cliënt regelt Evean de aanvraag namens de cliënt.
- b. indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van Evean Zorg redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat hij de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in [artikel 3](#) (*verantwoorde zorg*).
- c. indien er tevens door anderen dan Evean Zorg zorg op grond van de AWBZ wordt geleverd en Evean Zorg als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de zorgleveringsovereenkomst uit te voeren.
- d. om overige gewichtige redenen.

46.2 Indien de overeenkomst op grond van één van voorgaande redenen wordt opgezegd zal Evean Zorg slechts overgaan tot opzegging nadat hij de gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt met de cliënt heeft besproken en naar een alternatieve oplossing is gezocht.

46.3 Van het besluit tot beëindiging van de zorg doet Evean Zorg per direct - schriftelijk en met redenen omkleed - mededeling aan de cliënt en in geval van zorg met verblijf tevens het zorgkantoor.

Artikel 47 Opzegging door cliënt

Voor zorg zonder verblijf geldt een opzegtermijn van tenminste 1 week. Voor zorg met verblijf geldt een opzegtermijn van één maand. Opzegging voor zorg met verblijf dient altijd schriftelijk plaats te vinden.

Artikel 48 Informatie over de zorgaanbieder

Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Evean Zorg informatie over de leveringsvoorwaarden. Daarnaast verstrekt Evean Zorg de volgende schriftelijke informatie:

- a. praktische informatie en aanvullende regels rondom de levering van zorg en diensten van Evean Zorg;
- b. medezeggenschap en cliëntenraad;
- c. klachtenregeling op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen en indien van toepassing ook de klachtenregeling op basis van de Wet BOPZ.

Indien van toepassing op het zorgarrangement of zorgzwaartepakket informeert Evean Zorg de cliënt over de volgende onderwerpen en/of maakt Evean Zorg de cliënt duidelijk waar aanvullende informatie kan worden verkregen over:

- d. woon-/leefomstandigheden;
- e. service- en welzijnsdiensten;
- f. activiteitenaanbod;
- g. mogelijkheden tot sociale participatie;
- h. vrijwilligers;
- i. beleid inzake ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken.

Slotbepaling

In alle gevallen waarin regelgeving en/of deze leveringsvoorwaarden niet voorzien, beslist de directie van Evean Zorg.