



# LEVERINGSVOORWAARDEN

## VERBLIJF VERPLEEGHUIS

# LEVERINGSVOORWAARDEN

## VERBLIJF VERPLEEGHUIS

### INLEIDING

In dit document zijn de voorwaarden beschreven die van toepassing zijn op de relatie tussen cliënten en de zorgaanbieders van Evean Zorg<sup>1</sup>, 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 VERBLIJF in een VERPLEEGHUIS van Evean Zorg en eventuele aanvullende dienstverlening.

### 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);
- Groene lijst voor AWBZ-zorg/verzorgingshuizen (College voor Zorgverzekeringen);
- Wet op het Mentorschap;
- 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

---

<sup>1</sup> 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.

### *Zorgzwaartepakket*

Een arrangement van soorten zorg waarvan de grondslag, de duur en de omvang (uren of financieel bedrag) zijn vastgelegd in het indicatiebesluit.

### *Zorgleveringsovereenkomst*

De schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, Eveen 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 Eveen 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 Eveen 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.

#### *Kamer*

Onder een kamer wordt verstaan een verblijfsruimte in een Eveen verpleeghuis of een kamer voor kortdurende opname in een Eveen verzorgingshuis, waarvan de cliënt gedurende de opname gebruik maakt. Dit kan een één-, twee- of meerpersoonskamer zijn. De cliënt dient in het bezit te zijn van een indicatie voor verblijf (tijdelijk in een verzorgingshuis) of voor verblijf en behandeling (verpleeghuis).

#### *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 Eveen 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 VERBLIJF in een VERPLEEGHUIS 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 geïndiceerde zorgzwaartepakket 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** *Niet van toepassing, zie toelichting pagina 3*

### **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 zorgzwaartepakket – 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 Evean 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 Evean Zorg.
- 8.7 Bij meningsverschillen over het zorgleefplan tussen de arts en de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, die ook na gezamenlijk overleg en eventueel na het inwinnen van een tweede mening onoverkomelijk blijken, neemt de arts, met inachtneming van het belang van de cliënt, de uiteindelijke beslissing.

## **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 Evean 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 13 Privacy**

- 13.1 Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening wordt gehandeld conform het privacyreglement van Evean Zorg. Dit reglement is voor cliënten op aanvraag in te zien.
- 13.2 Evean 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 Evean 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 ongezone arbeidsomstandigheden bij de cliënt kan Evean Zorg besluiten de zorg te weigeren.

## **Artikel 18-21    Niet van toepassing, zie toelichting pagina 3**

## WONEN EN DIENSTVERLENING

De bepalingen in dit deel hebben betrekking tot wonen en dienstverlening in combinatie met verblijf in een woonvoorziening van Evean (verpleeg- of verzorgingshuis). Dit deel is alleen van toepassing voor cliënten met een indicatie voor verblijf.

### Artikel 22      **Verblijf**

22.1 Evean Zorg stelt de cliënt gedurende het verblijf een kamer ter beschikking met ingang van de datum genoemd in de zorgleveringsovereenkomst. Dit kan een één-, twee- of meerpersoonskamer zijn.

22.2 Bij opname van de cliënt in een meerpersoonskamer wordt door Evean Zorg grote zorgvuldigheid betracht. Evean Zorg houdt hierbij zoveel mogelijk rekening met zowel de voorkeuren en de leefstijlen van de op te nemen cliënt als met die van de reeds aanwezige cliënt(en).

22.3 Evean Zorg stelt de cliënt inventarisgoederen ter beschikking die behoren bij de kamer.

22.4 De cliënt zal de kamer en de inventarisgoederen gebruiken overeenkomstig hun bestemming.

**Artikel 23**      *Niet van toepassing, zie toelichting pagina 3*

### Artikel 24      **Aanvaarding kamer en inventaris**

Evean Zorg staat er voor in dat de kamer bij de ingebruikname door de cliënt in goede staat verkeert, dat de daarin aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren en dat de inventaris, die overeenkomstig de zorgleveringsovereenkomst aan de cliënt ter beschikking is gesteld, eveneens in goede staat verkeert.

### Artikel 25      **Gebruik kamer**

25.1 Het is de cliënt niet toegestaan wijzigingen binnen of buiten de kamer aan te brengen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Evean Zorg. Evean Zorg kan voorwaarden stellen aan zijn toestemming. Hij weigert zijn toestemming alleen als de bruikbaarheid van de kamer wordt verminderd door de voorgestelde wijzigingen.

25.2 De toestemming van Evean Zorg is niet vereist voor het aanbrengen van kleine wijzigingen die in principe omkeerbaar zijn en die de bruikbaarheid van de kamer niet verminderen.

25.3 De medewerkers van Evean Zorg hebben uitsluitend het recht de kamer te betreden met toestemming van de cliënt. Alleen in geval van nood, wanneer het betreden van de kamer of het appartement noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de veiligheid of gezondheid van de cliënt of anderen af te wenden, is toestemming niet nodig.

### Artikel 26      **Onderhoud en gebreken**

26.1 Evean Zorg draagt voor eigen rekening zorg voor het onderhoud van en herstelwerk aan de kamer, de daarin aanwezige voorzieningen en de daarin aanwezige inventarisgoederen, voor zover deze door Evean Zorg ter beschikking zijn gesteld aan de cliënt.

26.2 De cliënt is verplicht het uitvoeren van noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden te gedogen. Evean Zorg houdt bij de uitvoering van deze werkzaamheden zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënt.

26.3 Indien herstelwerk noodzakelijk is ten gevolge van grove schuld of opzet van de cliënt heeft Evean Zorg het recht de door hem in redelijkheid gemaakte kosten van herstel of vervanging aan de cliënt in rekening te brengen. De cliënt kan slechts na toestemming van de locatiemanager de schade - indien gewenst - zelf herstellen.

26.4 Wanneer Evean Zorg zijn verplichtingen op grond van dit artikel niet tijdig nakomt is de cliënt bevoegd de in lid 1 genoemde werkzaamheden voor rekening van Evean Zorg te laten uitvoeren. Evean Zorg moet eerst schriftelijk door de cliënt in gebreke zijn gesteld en er moet hem een redelijke termijn zijn gegund om het verzuim te herstellen. De redelijkheid van de termijn wordt in overleg met de locatiemanager afgesproken.

### **Artikel 27      Interne verhuizing**

27.1 Bij beslissingen tot interne overplaatsing naar een andere kamer neemt Evean Zorg grote zorgvuldigheid in acht. Evean Zorg informeert de cliënt tijdig over de procedure en de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen.

27.2 Als de cliënt zelf te kennen geeft intern overgeplaatst te willen worden, dan werkt Evean Zorg daar naar vermogen aan mee.

**Artikel 28**      *Niet van toepassing, zie toelichting pagina 3*

### **Artikel 29      Oplevering kamer**

29.1 Indien de overeenkomst eindigt door het overlijden van de cliënt, wordt de kamer leeg opgeleverd binnen een periode van 7 dagen, tenzij door Evean Zorg met de erfgenamen anders is afgesproken.

29.2 Indien de overeenkomst eindigt door een andere reden dan door het overlijden van de cliënt, dient de cliënt de kamer op te leveren uiterlijk op de dag waarop de overeenkomst ten einde loopt.

29.3 Indien de gestelde of afgesproken termijn voor ontruiming van de kamer of het appartement wordt overschreden heeft Evean Zorg het recht om de kamer te ontruimen en de daarin aanwezige goederen op te slaan, tenzij door Evean Zorg met de erfgenamen anders is afgesproken. Evean Zorg geeft de opgeslagen goederen pas af aan de erfgenamen, nadat de aan de ontruiming en de opslag verbonden kosten zijn voldaan.

29.4 Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, meldt Evean Zorg dit aan de Domeinen die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwickelen.

### **Artikel 30      Algemene ruimten**

De cliënt kan gebruik maken van algemene ruimten en overige algemene voorzieningen binnen de locatie waar hij of zij verblijft, voorzover dit past binnen de bestemming van deze ruimtes en voorzieningen.

## **Artikel 31 Eten en drinken**

- 31.1 De cliënt heeft recht op dagelijks een warme maaltijd en twee broodmaaltijden. Daarnaast biedt Evean Zorg voldoende drinken aan (minimaal drie keer per dag).
- 31.2 Evean Zorg verstrekt aangepaste voeding als de cliënt dit wenst. Wanneer deze wens is gebaseerd op een (dieet)voorschrift van een arts of diëtist brengt Evean Zorg hiervoor geen extra kosten in rekening aan de cliënt. Indien een cliënt specifieke wensen heeft ten aanzien van de voeding – bijvoorbeeld op basis van overtuiging of culturele achtergrond – spant Evean Zorg zich in om aan deze wensen te kunnen voldoen. Eventuele meerkosten worden aan de cliënt doorberekend.
- 31.3 De cliënt wordt door de locatie waar hij verblijft geïnformeerd over de wijze waarop de maaltijden worden verstrekt.

## **Artikel 32 Schoonmaken kamer**

Evean Zorg draagt zorg voor het schoonhouden van de kamer. Het geïndiceerde zorgzwaartepakket is de basis voor afspraken die Evean Zorg hierover met de cliënt maakt.

## **Artikel 33 Wasverzorging**

- 33.1 De cliënt draagt voor eigen rekening zorg voor het wassen of anderszins reinigen van ondergoed en bovenkleding tenzij de kleding extra snel vuil wordt door aandoening of ziekte. In dat geval komen de meerkosten van het vaker dan normaal wassen van ondergoed en/of het wassen/stomen van bovengoed ten laste van Evean Zorg.
- 33.2 Evean Zorg draagt zorg voor het wassen van het bedden- en linnengoed (handdoeken) van de cliënt. De kosten hiervan zijn voor rekening van Evean Zorg.
- 33.3 De cliënt wordt door de locatie waar hij verblijft geïnformeerd over de wijze waarop de wasverzorging is geregeld en de kosten die daaraan voor de cliënt verbonden zijn.

## **Artikel 34 Vervallen**

## **Artikel 35 Huisdieren**

Evean Zorg informeert de cliënt over de mogelijkheden om een huisdier te houden. Indien dat het geval is wordt hiervoor een aanvullende overeenkomst opgesteld.

## **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 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.
- 36.4 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 (grote) 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:

- door het vervallen van de laatst afgegeven indicatie of de duur daarvan (bij partneropname met de toevoeging 'geldend voor één der cliënten');
- door overlijden van de cliënt;
- bij vertrek van de cliënt uit de instelling;
- na opzegging van de overeenkomst door Evean Zorg of de cliënt;
- met wederzijds goedvinden.

#### **Artikel 46      Opzegging door zorgaanbieder**

46.1 Evean Zorg kan de overeenkomst opzeggen:

- 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.
- 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*).
- 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.