

## Algemene voorwaarden

### 1. ALGEMEEN

#### Artikel 1 - Definities

*Cliënt:*

de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

*Vertegenwoordiger:*

de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

*Zorgboerderij Fivelstee; verder te noemen Fivelstee*

rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van relevante wetgeving, al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg.

*Indicatiebesluit / Beschikking*

het besluit van een daartoe bevoegd orgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor financiering van zorg en/of begeleiding en/of ondersteuning.

*Incident:*

ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

#### Artikel 2 – Toepasselijkheid, bekendmaking en afwijking van de algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Fivelstee gesloten zorgovereenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot Beschermd Wonen, Ambulante Begeleiding, Individuele Begeleiding en Dagbesteding.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.
3. Fivelstee overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst. Op verzoek van de cliënt licht Fivelstee de algemene voorwaarden mondeling toe.
4. Fivelstee kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

#### Artikel 3 – Verplichtingen van Fivelstee

1. Fivelstee verplicht zich tot:
  - a. het toewijzen van een persoonlijk begeleider aan de cliënt en zorg te dragen voor vervanging bij afwezigheid, zoals bij ziekte.
  - b. het opstellen, in samenspraak met de cliënt, van een zorgplan met duidelijk omschreven doelen, afspraken en interventies die de zelfredzaamheidsmatrix als uitgangspunt zullen hebben.
  - c. het minimaal tweemaal per jaar evalueren en jaarlijks eventueel bijstellen van het zorgplan.

- d. het leveren van de zorg zoals overeen te komen in het zorgplan.
  - e. het vragen van toestemming voor het gebruik van gegevens van cliënt in verband met voor de organisatie verplichte metingen en controles door gemeente en/of centrumgemeente.
2. Indien Fivelstee haar verplichtingen als genoemd in artikel 2 niet nakomt, is de cliënt gerechtigd een klacht in te dienen volgens het Klachtenreglement, welke beschikbaar wordt gesteld aan de cliënt.
  3. Indien Fivelstee haar verplichtingen als genoemd in artikel 2 niet nakomt, is de cliënt gerechtigd deze zorgovereenkomst bij aangetekende brief te ontbinden, waarbij een opzegtermijn van 1 maand wordt aangehouden, doch niet eerder dan nadat Fivelstee schriftelijk in gebreke is gesteld en aan haar een termijn van 10 dagen is gesteld om alsnog haar verplichtingen volledig na te komen.

#### **Artikel 4 - Verplichtingen van de cliënt**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Fivelstee met een geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënt geeft Fivelstee, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
3. De cliënt verplicht zich tot:
  - a. het onderhouden van contact met zijn begeleider in de frequentie waarin dat in het zorgplan is overeengekomen;
  - b. het opvolgen van aanwijzingen van de begeleider, voor zover deze overeenstemmen met de voorwaarden van het zorgplan;
  - c. het zich zoveel als redelijkerwijs mogelijk is inspannen om de doelen binnen de gestelde termijnen zoals overeengekomen in het zorgplan te behalen;
  - d. het hebben van een dagbesteding zoals overeengekomen in het zorgplan;
  - e. het nemen van de verantwoordelijkheid ten aanzien van de medicatie (de cliënt is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar medicatie).
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, begeleiders of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Fivelstee en vrijwilligers.
5. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Fivelstee gericht op de (brand)veiligheid.
6. De cliënt houdt zich aan de huisregels.
7. De cliënt dient begeleiders en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Fivelstee de gelegenheid te bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
8. Zodra de cliënt (ook) zorg wenst te ontvangen van een andere zorgaanbieder, informeert hij Fivelstee daarover.
9. De cliënt maakt direct melding van door hem geconstateerde schade.
10. Indien de cliënt zijn verplichtingen als genoemd in dit artikel niet nakomt, is Fivelstee gerechtigd deze zorgverleningsovereenkomst bij aangetekende brief te ontbinden, doch niet eerder dan nadat de cliënt schriftelijk in gebreke is gesteld en aan hem een termijn van 10 dagen is gesteld om alsnog zijn verplichtingen volledig na te komen.
11. In geval van gebruik van of dreiging met agressie en/of geweld en/of drugs- of overmatig drankgebruik door de cliënt, is Fivelstee gerechtigd stappen te nemen teneinde deze zorgverleningsovereenkomst onmiddellijk, aldus zonder dat ingebrekestelling noodzakelijk is, bij aangetekende brief te ontbinden. Dit nadat alle inspanningen overeenkomstig de zorgplicht zijn verricht.

## **Artikel 5 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

## **2. INFORMATIE**

### **Artikel 6 - Duidelijke informatie**

1. Steeds als Fivelstee de cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en controleert zij of de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Indien het belang van de cliënt dit vereist dient Fivelstee de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
3. Fivelstee zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

### **Artikel 7 - Keuze-informatie**

1. Fivelstee zorgt ervoor dat zij de informatie, Fivelstee betreffende, beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders.
2. Fivelstee zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

### **Artikel 8 - De intake**

1. Voorafgaand aan dan wel tijdens het tot stand komen van de overeenkomst biedt Fivelstee, indien relevant, de cliënt schriftelijke informatie met betrekking tot de volgende punten:
  - a. de vormen van zorg die Fivelstee kan bieden;
  - b. de gevolgen van een eventueel noodzakelijke nieuwe als deze lichtere of zwaardere zorg noodzakelijk maakt;
  - c. de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de beschikking als de zorg niet langer nodig is;
  - d. de procedure ter verkrijging van een nieuwe beschikking, de mogelijkheid dit door Fivelstee te laten doen en de gevolgen daarvan;
  - e. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - f. de procedure rond het opstellen van een zorgplan;
  - g. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen, de inhoud van deze zorg en/of diensten en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
  - h. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - i. waar de cliënt aan moet voldoen om de begeleider(s) of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Fivelstee in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
  - j. de wettelijke mogelijkheden van inspraak;
  - k. de klachtenregeling;
  - l. deze algemene voorwaarden;
  - m. indien van toepassing de instructies voor eventuele zorgverlening op afstand;
  - n. het privacybeleid;
  - o. het medicatiebeleid.

### 3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

#### Artikel 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. Fivelstee doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Fivelstee aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Fivelstee en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a. een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
  - b. een bepaling dat het op te stellen zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - c. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
  - d. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
  - e. een kopie van deze algemene voorwaarden.

### 4. Zorgplan

#### Artikel 10 – Totstandkoming van het zorgplan

1. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Fivelstee en de cliënt ondertekenen het zorgplan.

#### Artikel 11 – Doel en inhoud van het zorgplan

1. Fivelstee stelt in samenspraak met de cliënt binnen zes weken na aanvang zorg een zorgplan op.
2. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven, de zelfredzaamheid en/of het herstelproces van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
3. Het zorgplan beschrijft de leefsituatie van de cliënt, de interventies die gekoppeld zijn aan de leefgebieden, zijn/haar doelen en de risico's voor diens gezondheid en welzijn, en de met de cliënt afgesproken vormen van zorg/begeleiding.
4. In het zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
  - a. welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgplan uitvoeren;
  - b. welke behandela(a)r(en) eventueel betrokken is/(zijn);
  - c. wie binnen de organisatie van Fivelstee de persoonlijk begeleider is voor de cliënt; wanneer een cliënt onder de Jeugdwet valt, het benoemen van de regievoerder;
  - d. welke familieleden van de cliënt of anderen, zoals wettelijke vertegenwoordigers, bij de begeleiding worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - e. de momenten van evaluatie van het zorgplan.

#### Artikel 12 – Naleving van het zorgplan

1. Fivelstee voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan. Als Fivelstee afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt Fivelstee de cliënt daarvan meteen in kennis.
2. Het zorgplan wordt minimaal twee maal per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.

3. Indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

## 5. PRIVACY

### Artikel 13 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### Artikel 14 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Fivelstee moet toestemming vragen aan de cliënt:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Indien Fivelstee bij een gesprek een stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet zij daarvoor toestemming vragen aan de cliënt.

### Artikel 15 – Bewaren van gegevens

1. De zorginhoudelijke gegevens die Fivelstee conform haar verplichtingen over de cliënt vastlegt, blijven na afloop van de zorg en/of begeleiding 15 jaar bewaard.
2. De cliënt heeft altijd het recht om zijn dossier in te zien en krijgt op diens verzoek tegen vergoeding van de onkosten een kopie.
3. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Fivelstee de gegevens voor een periode van 15 jaar. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie. Voor de gegevens die bewaard worden op grond van Besluit patiëntendossier geldt de daarin bepaalde bewaartermijn. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de AVG.
4. Fivelstee vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

### Artikel 16 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

1. Fivelstee verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening van een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
  - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden van de cliënt geeft Fivelstee desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

**Artikel 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Telkens als Fivelstee de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet zij daarvoor toestemming vragen van de cliënt.
2. Fivelstee informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de eventuele risico's van medewerking eraan.

**6. KWALITEIT EN VEILIGHEID****Artikel 18 – Zorg en/of begeleiding**

1. Fivelstee levert zorg en begeleiding met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders, gemeenten en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zijn vastgesteld.
2. Fivelstee zorgt ervoor dat alle begeleiders die binnen de organisatie van Fivelstee of in opdracht van Fivelstee zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de begeleiders geldende professionele standaarden waaronder de geldende gedragscode. Afwijking van de professionele standaard moet Fivelstee motiveren en aan de cliënt uitleggen. Fivelstee maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgplan.
3. Fivelstee zorgt voor continuïteit van de zorg.
4. Fivelstee past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, conform het gestelde in wet- en regelgeving.

**Artikel 19– Veiligheid**

1. Fivelstee treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie van Fivelstee geschikt is voor dagbesteding en het verblijf van cliënten. Fivelstee zorgt ervoor dat cliënten op een verantwoorde wijze in deze accommodatie kunnen verblijven.
2. Fivelstee maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
3. Fivelstee zorgt ervoor dat adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
4. Fivelstee heeft een calamiteitenplan en geeft begeleiders en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

**Artikel 20 – Afstemming van de zorg en/of begeleiding****A. Binnen de organisatie van Fivelstee**

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

### *B. Binnen en buiten de organisatie van Fivelstee*

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer begeleiders waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Fivelstee of in opdracht van Fivelstee werkt, zorgt Fivelstee ervoor dat:
  - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de cliënt tussen de betrokken begeleiders zijn verdeeld;
  - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken begeleiders met toestemming van de cliënt plaatsvindt.

### **Artikel 21 – Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Fivelstee de betreffende cliënt over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Fivelstee verleent adequate begeleiding teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.
3. Fivelstee is gehouden onverwijld melding te doen van calamiteiten die zich tijdens de zorgverlening hebben voorgedaan, aan instanties zoals bij wet is vastgelegd.

### **Artikel 22 – Zorg voor persoonlijke eigendommen**

1. Fivelstee treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de cliënt te voorkomen
2. Fivelstee zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

## **7. VERBLIJF**

### **Artikel 23 – Gebruik kamer/appartement van Fivelstee**

1. De cliënt mag de kamer/het appartement niet in gebruik geven aan derden.
2. De cliënt mag geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer/het appartement.
3. Begeleiders, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Fivelstee en vrijwilligers van Fivelstee hebben geen toegang tot de kamer/het appartement zonder toestemming van de cliënt, behalve als dat noodzakelijk is voor de veiligheid of de gezondheid van de cliënt
4. De cliënt mag bezoek ontvangen in overleg met de begeleiding en mits hij/zij zich houdt aan het bepaalde in de huisregels

### **Artikel 24a – Onderhoud kamer/het appartement van Fivelstee**

1. Fivelstee zorgt ervoor dat zij de kamer/het appartement goed onderhoudt.
2. De cliënt werkt mee aan het onderhoud van zijn kamer/appartement. Fivelstee houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënt.
3. Als de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan de kamer/het appartement of aan de inventaris die eigendom is van Fivelstee, vergoedt de cliënt de schade.

### **Artikel 24b – Faciliteiten Fivelstee**

1. Fivelstee zorgt ervoor dat zij de faciliteiten goed onderhoudt.
2. Als de cliënt schade heeft toegebracht aan de faciliteiten die eigendom zijn van Fivelstee, vergoedt de cliënt de schade.

## 8. BETALING

### Artikel 25 – Betaling

1. De cliënt is Fivelstee de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet volgens de zorgwetten vergoed worden.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 stuurt Fivelstee een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 brengt Fivelstee geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld.
3. Fivelstee stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Fivelstee gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

## 9. VERVOLGBESCHIKKING

### Artikel 26 - Procedure aanvragen vervolgbeschikking en/of beschikking gemeente

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van de geldende beschikking heeft Fivelstee een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor een vervolgbeschikking. Als een beschikking is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van de geldende beschikking.
2. Tijdens dit gesprek:
  - a. legt Fivelstee uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe beschikking beschikt;
  - b. legt Fivelstee de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Fivelstee te laten doen en wijst zij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
  - c. geeft Fivelstee gemotiveerd aan in hoeverre zij de te verwachten zorg kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt.
3. Als de cliënt zelf de vervolgbeschikking aanvraagt, herinnert Fivelstee de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende beschikking aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende beschikking moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een beschikking is afgegeven voor minder dan zes maanden, is Fivelstee niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval is de cliënt verantwoordelijk om uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende beschikking de aanvraag te hebben ingediend. De cliënt verstrekt de zorgaanbieder een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgbeschikking niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe beschikking beschikt, kan Fivelstee achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.
5. Als Fivelstee de aanvraag voor vervolgbeschikking indient, dient zij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende beschikking de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij de beschikking is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient zij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende beschikking in. Fivelstee verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.
6. Als Fivelstee de aanvraag voor vervolgbeschikking niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe beschikking beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van Fivelstee.



**Artikel 27 – Tussentijdse vervolgbeschikking**

1. Als Fivelstee constateert dat de geldende beschikking niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft Fivelstee een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgbeschikking.

**10. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST****Artikel 28 - Beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
  - b. van rechtswege als de indicatie waarop deze overeenkomst gebaseerd is, niet langer geldig is en deze door de betreffende instantie niet meer verlengd wordt;
  - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Fivelstee, met inachtneming van het bepaalde in artikel 31;
  - d. bij wederzijds goedvinden;
  - e. door overlijden van de cliënt;
  - f. ingeval van ontbinding door de rechter.

**Artikel 29 - Overlijden**

1. Wanneer de cliënt in de periode waarin hij zorg en/of begeleiding van Fivelstee ontvangt overlijdt, zal Fivelstee handelen conform de eventuele wilsverklaringen.
2. Fivelstee is gerechtigd om de kamer/het appartement van Fivelstee na het overlijden van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de cliënt zijn verwijderd binnen een door Fivelstee en de erfgenamen afgesproken periode. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd staat het Fivelstee vrij hierover te beschikken.
3. Fivelstee mag voor het opslaan van de goederen kosten in rekening brengen, op voorwaarde dat de cliënt al vóór het aangaan van de overeenkomst op de hoogte is gesteld van de hoogte van de vergoeding.
4. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan Fivelstee dit melden aan de notaris of aan de Domeinen Roerende Zaken die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

**Artikel 30 - Opzegging algemeen**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van de opzegtermijn zoals bepaald in de zorgovereenkomst.
2. Fivelstee kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.
3. Wanneer de cliënt een kamer/appartement van Fivelstee bewoont, dan wel een woonruimte die door Fivelstee is bemiddeld zal de cliënt deze ruimte dienen te verlaten.

**Artikel 31 – Opzegging door Fivelstee**

1. Fivelstee kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:
  - a. als Fivelstee de zorg passend bij het nieuwe beschikking niet mag verlenen, omdat Fivelstee geen toelating heeft of geen toestemming verkrijgt op grond van het gecontracteerde tussen Fivelstee en de verantwoordelijke partij voor de geïndiceerde zorg. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
    - i. Fivelstee neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

- II. Fivelstee spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden;
- b. als Fivelstee de zorg passend bij het nieuwe beschikking niet kan verlenen, omdat Fivelstee niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e en 2e;
- c. wanneer de beschikking van de cliënt eindigt en geen nieuwe beschikking is verkregen, of geen beschikking wordt verleend;
- d. als de zorg niet langer nodig is terwijl de beschikking nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:
  - I. Fivelstee neemt een redelijke opzegtermijn in acht;
  - II. Fivelstee heeft aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de beschikking aangeeft;
- e. Wanneer de cliënt handelt in drugs of andere zaken die door de wetgever als misdrijf worden aangemerkt;
- f. Om gewichtige redenen mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - I. Fivelstee heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;
  - II. Fivelstee heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
  - III. Fivelstee neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

### **Artikel 32 – Informatie bij beëindiging**

1. Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 31 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door Fivelstee aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen.

## **11. KLACHTEN EN GESCHILLEN**

### **Artikel 33 – Klachtenregeling**

1. Fivelstee beschikt over een op de WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) gebaseerde en voldoende bekend gemaakte klachtenregeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Fivelstee, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Fivelstee volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de klachtencommissie.
5. Indien een cliënt dit wil, kan hij bij het verwoorden en indienen van zijn klacht bijgestaan worden door de vertrouwenspersoon van Fivelstee; ook kan een beroep worden gedaan op de bemiddeling door een (onafhankelijke) klachtenfunctionaris.

### **Artikel 34 – Toepasselijk recht en externe klachtencommissie**

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Fivelstee anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, dan wel de behandeling van een klacht, kunnen door de cliënt op schriftelijke wijze aanhangig worden gemaakt bij de gezamenlijke klachtencommissie.