

Algemene voorwaarden RIBW Brabant voor het leveren van zorg

Algemeen en begripsbepaling

Artikel 1

1.1. Algemeen

RIBW Brabant is een door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) erkende instelling in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), die zorg biedt welke gefinancierd wordt vanwege enige zorgverzekering of vanwege overheidsbeleid.

1.2. Reikwijdte

- a. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door RIBW Brabant geleverde zorg.
- b. Deze algemene leveringsvoorwaarden worden aan de cliënt ter hand gesteld bij het aangaan van de zorgovereenkomst hetgeen de cliënt met zijn handtekening bevestigt.

1.3. Begripsbepaling [Auteur]

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. RIBW: RIBW Brabant, gevestigd te Tilburg;
- b. zorg: alle vormen van zorg of dienstverlening zoals hieronder onder 1.4 Zorg beschreven;
- c. medewerker: een persoon in dienst van RIBW;
- d. zorgverlener: een medewerker die zorg verleent;
- e. cliënt: een persoon die zorg afneemt van RIBW;
- f. leidinggevende: een medewerker die is belast met de dagelijkse leiding aan medewerkers.

1.4. Zorg

- a. RIBW biedt de zorgvormen beschermd wonen (verblijf), ambulante begeleiding, (dag)activiteiten, leer-werktrajecten en eventueel aanvullende diensten.
- b. Er zijn informatiefolders beschikbaar voor alle vormen van zorg.

Toewijzing, wijziging of beëindiging van de zorg

Artikel 2

2.1. Toewijzing van de zorg

- a. De zorg wordt geboden op grond van een beschikking¹ vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet, de Zorgverzekeringswet (ZvW), de Wet langdurige zorg (Wlz) de Wet Forensische Zorg of op grond van een contractvorm. In de beschikking worden de aard, de maximale omvang van de zorg en de geldigheidsduur van de indicatie vastgelegd.
- b. Bij het verlopen van de geldigheidsduur vervalt de beschikking en stopt de zorg of volgt een beschikking. Wanneer de ondersteuningsvraag van de cliënt tussentijds verandert, kan zowel de cliënt als RIBW aan de contractant verzoeken een herindicatie uit te voeren of stop te zetten.
- c. Alvorens de zorg geleverd wordt, gaan RIBW en de cliënt een individuele zorgovereenkomst aan. Binnen het kader van de beschikking worden nadere afspraken gemaakt over de aard en omvang van de zorg. Samen met de cliënt worden activiteiten en beoogde resultaten van de zorg vastgelegd in het cliëntdossier.

2.2. Wijziging van de zorgovereenkomst

- a. De zorgovereenkomst wordt aangepast en opnieuw ondertekend indien een cliënt van vertegenwoordiger wisselt en als een cliënt tijdens de duur van de zorgovereenkomst meerderjarig wordt.

¹ In dit document spreken we van beschikking. Hiermee worden ook een indicatie of andere contractvorm bedoeld.

2.3. Einde van de zorgovereenkomst

- a. De zorgovereenkomst eindigt van rechtswege als de cliënt overlijdt of als RIBW failliet is verklaard of aan haar surseance van betaling is verleend.
- b. De zorgovereenkomst wordt door RIBW beëindigd als de beschikking zijn rechtsgeldigheid verliest en niet wordt verlengd. De zorgovereenkomst kan door RIBW alleen tussentijds worden beëindigd vanwege gewichtige redenen. Van gewichtige redenen is sprake als naar het oordeel van RIBW de zorg aan de cliënt niet meer op een verantwoorde manier kan worden verleend of wel dat de cliënt zijn financiële verplichtingen aan RIBW niet is nagekomen. Bij beëindiging om deze reden blijft de verplichting ten aanzien van goed hulpverlenerschap bestaan.
- c. De zorgovereenkomst kan door de cliënt te allen tijde worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, tenzij tussen cliënt en RIBW een andere termijn is overeengekomen. Deze andere termijn wordt schriftelijk vastgelegd in het cliëntdossier. RIBW is niet aansprakelijk voor eventueel door de cliënt als gevolg van de opzegging geleden schade.
- d. In geval van wanbetaling na het beëindigen van de zorgovereenkomst blijft de verplichting tot betaling bestaan.

Rechten en plichten van de cliënt

Artikel 3

Aanvullend op de algemene rechten en plichten als burger gelden voor cliënten in het kader van de zorg specifieke rechten en plichten.

De cliënt heeft recht op zorg overeenkomstig de relevante wettelijke bepalingen. Bij de realisatie van de zorg zijn van toepassing de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Participatiewet, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG), de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP), de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ).

3.1. Rechten van de cliënt

Vanuit bovengenoemde wetgeving afgeleid geldt speciaal:

- a. De cliënt heeft recht op zorg volgens de professionele standaard en kwaliteitsnormering;
- b. De cliënt heeft recht op privacy en respectering van de persoonlijke levensinvaling;
- c. De cliënt heeft recht op informatie over alle relevante gegevens met betrekking tot de uitvoering van de zorg.

3.2. Plichten van de cliënt

Vanuit bovengenoemde wetgeving afgeleid geldt speciaal:

- a. De cliënt is verplicht alle medewerking te verlenen en informatie te verstrekken welke nodig is en van belang is voor een adequate en efficiënte zorg;
- b. De cliënt is wettelijk verplicht de eigen bijdrage te betalen die op grond van de Wmo is vastgesteld door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) te Den Haag. De eigen bijdrage wordt door het CAK geïnd;
- c. De cliënt werkt mee aan het creëren van arbeidsomstandigheden die overeenkomstig zijn aan de eisen die de Arbo-wet stelt.

Uitvoering van de zorg

Artikel 4

- a. RIBW wijst één medewerker aan die eerstverantwoordelijk is voor de zorg. Deze zorgverlener is contactpersoon van de cliënt voor vragen, opmerkingen of eventueel klachten. Tevens evalueert deze zorgverlener de geleverde zorg met de cliënt;
- b. Voor elke cliënt wordt een individueel zorgplan gemaakt. Dit plan wordt opgesteld in overleg met de cliënt en op basis van overeenstemming tussen cliënt en RIBW. Het plan wordt gedateerd en ondertekend door cliënt en zorgverlener. Afspraken over de zorg en persoonlijke gegevens worden vastgelegd in het cliëntdossier;
- c. RIBW heeft de inspanningsverplichting de zorg conform de beschikking te leveren. Incidenteel kan vanwege schaarste aan personeel of dringende redenen anderszins de noodzaak bestaan hiervan af te wijken;
- d. Voor de tijdstippen van de zorguitvoering wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de ondersteuningsvraag van de cliënt;

- wanneer onvoorziene gebeurtenissen bij andere cliënten of bij de zorgverlener dit vereisen, kan zonder overleg met de cliënt van de afgesproken tijd worden afgeweken. De cliënt wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. RIBW heeft de inspanningsverplichting ander personeel in te zetten;
- e. Medewerkers mogen geen huissleutels, bankpassen of geldbedragen van de cliënt in hun bezit hebben. Medewerkers mogen geen werkzaamheden verrichten bij de cliënt waarbij gebruik van een auto van een cliënt nodig is.
- f. Indien naar het oordeel van de cliënt onverantwoorde zorg wordt verleend door de zorgverlener is tussentijdse wisseling van zorgverlener mogelijk. De cliënt dient hiertoe een met reden omkleed verzoek in bij de leidinggevende. Er vindt overleg plaats tussen leidinggevende en cliënt. De leidinggevende neemt de beslissing over voortzetting van de zorg door dezelfde zorgverlener dan wel door een andere zorgverlener. De leidinggevende stelt de betrokken medewerkers op de hoogte.
 - Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de patiënt en tegelijkertijd borg staat voor de veiligheid van cliënten en zorgverleners.

Verplichtingen en rechten van RIBW

Artikel 5

5.1. Verplichtingen van de RIBW

- a. RIBW staat garant voor de inzet van gekwalificeerd en deskundig personeel. Zij levert kwalitatief verantwoorde zorg zoals is geregeld in de Wmo, Wkkgz en andere relevante wetgeving;
- b. RIBW garandeert bij de inzet van personeel dat de professionaliteit en deskundigheid aansluiten op de behoefte en de aard van de zorgvraag;
- c. RIBW draagt zorg voor de bewaking van de kwaliteit;
Bij de uitvoering van de zorg wordt gehandeld conform het door RIBW vastgestelde privacyreglement;
- d. Medewerkers van RIBW zijn verplicht de cliënt te informeren over alle relevante gegevens met betrekking tot uitvoering van de zorg;
- e. Van iedere vorm van zorg wordt een cliëntendossier aangelegd, waarin alle voor de zorg relevante gegevens zijn opgenomen.
- f. RIBW heeft, op grond van een beschikking de verplichting zorg te bieden. Het is mogelijk dat door omstandigheden deze zorg niet meteen geleverd kan worden. De cliënt wordt dan op de wachtlijst geplaatst voor het geheel of een gedeelte van de geïndiceerde zorg.

5.2. Rechten van de RIBW

- a. RIBW brengt zorg in rekening bij cliënten die zorg bij RIBW inkopen, bijvoorbeeld op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB) of bij een zorgaanbieder van wie RIBW een (deel van de) uitvoering van de overeenkomen zorg opgedragen heeft gekregen. Hierbij geldt dat:
 - RIBW recht heeft op volledige betaling van de geleverde diensten,
 - betaling aan RIBW dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij in het kader van PGB-hulpverlening een andere betalingsregeling is overeengekomen,
 - RIBW bij niet tijdige betaling, na een betalingsherinnering en een aanmaning formeel de zorg kan stopzetten,
 - RIBW alle ten hare laste komende gerechtelijke kosten die met de vordering zijn gemoeid bij de cliënt in rekening zal brengen; of bij de zorgaanbieder van wie RIBW een (deel van de) uitvoering van de overeenkomen zorg opgedragen heeft gekregen,
- b. RIBW heeft recht op alle informatie en medewerking die nodig is voor een adequate en efficiënte zorg;
- c. De medewerkers van RIBW dienen, in het kader van het zorgplan, ongehinderd hun werkzaamheden te kunnen verrichten en worden hierbij respectvol tegemoet getreden;
- d. De zorg moet op ergonomisch verantwoorde manier kunnen worden uitgevoerd. RIBW is als werkgever voor haar personeel ondermeer gehouden aan de Wet op de Arbeidsomstandigheden (Arbo-wet).
- e. RIBW levert een bijdrage aan het scholen en opleiden van beroepspersonen. Dit kan betekenen dat de cliënt ook zorg verleend krijgt door een leerling of stagiaire. Dit geschiedt altijd onder verantwoordelijkheid van een gekwalificeerde medewerker. De cliënt krijgt zodoende met meerdere medewerkers te maken. RIBW zal in een dergelijk geval aan de cliënt vooraf informatie verstrekken en met hem in overleg treden.

Onderaannemerschap

Artikel 6

- a. Als een gedeelte van de zorg niet geleverd kan worden door RIBW Brabant, kan RIBW Brabant een gedeelte van de zorg uitbesteden aan een onderaannemer.
- b. De voorwaarden zoals beschreven in de overeenkomst tussen de gemeente en RIBW Brabant waarin de betreffende cliënt waaraan ondersteuning wordt geleverd woonachtig is, zijn integraal van kracht op de onderaannemer.
- c. RIBW Brabant draagt zorg voor verantwoorde ondersteuning, met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving waaronder kwaliteit, continuïteit, geheimhouding en privacy. Indien cliënt niet reeds expliciet schriftelijk toestemming heeft verleend voor het delen van vertrouwelijke informatie, wordt deze toestemming alsnog tijdig en schriftelijk door partijen gevraagd.

Regelingen en reglementen

Artikel 7

- a. RIBW hanteert, op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), een klachtenregeling. Er zijn zowel een externe klachtencommissie als een cliëntenvertrouwenspersoon beschikbaar;
 - b. RIBW hanteert een privacyreglement. Hierin staat onder andere dat de cliënt inzage heeft in het zorgdossier. Ook zijn er regels in opgenomen over bewaren en vernietigen van cliëntgegevens;
 - c. RIBW kent een Centrale Cliëntenraad conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector.
 - d. Procedures en protocollen, opgesteld door RIBW zijn van toepassing.
- De bovengenoemde regelingen zijn door de cliënt op te vragen en in te zien.

Schade en aansprakelijkheid

Artikel 8

- a. RIBW is verzekerd voor aansprakelijkheid voor het toebrengen van schade aan privé-eigendommen van de cliënt door medewerkers, indien deze schade te wijten is aan de schuld van de medewerker. In geval van schade dient de cliënt hiervan schriftelijk melding te doen aan de RIBW.
- b. RIBW aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor door de cliënt geleden schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis of anderszins (bijvoorbeeld door onrechtmatige daad). RIBW sluit voor haar dienstverlening een afdoende verzekering af, die de schade dekt. Aansprakelijkheid die buiten de dekking van de verzekering valt wordt niet aanvaard door de RIBW.
- c. De aansprakelijkheid beperkt zich tot de geldelijke waarde van de geleverde diensten.
- d. De cliënt vrijwaart RIBW voor aanspraken van derden.
- e. Een claim van de cliënt ter zake van schade dient binnen één maand na constatering van de schade schriftelijk bij RIBW te zijn ingediend.
- f. RIBW zal de cliënt aansprakelijk stellen indien de cliënt schade toebrengt aan eigendommen van RIBW of van haar medewerkers.

Familie en naastbetrokkene(n)

Artikel 9

- a. In het kader van goede zorg aan de cliënt hebben familie en/of naastbetrokkenen van de cliënt recht op overleg met RIBW over de zorg aan de cliënt, tenzij de cliënt hiervoor desgevraagd geen toestemming geeft.
- b. RIBW hanteert bovenstaand lid in principe als geldende regeling met betrekking tot familie en naasten.
- c. Indien RIBW de geldende regeling niet hanteert, wordt bij de afspraken met de cliënt ingegaan op de wijze waarop aan de betrokkenheid, informatievoorziening aan en ondersteuning van familie en/of naasten invulling wordt gegeven.
- d. RIBW legt afspraken ingevolge de vorige leden van dit artikel vast in het cliëntendossier.

Second opinion

Artikel 10

RIBW zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten ervan, ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van RIBW.

Veiligheid

Artikel 11

- a. RIBW draagt binnen beschermde woonvormen zorg voor de veiligheid van de infrastructuur en faciliteiten inclusief brandpreventie en hygiëne.
- b. Faciliteiten en infrastructuur voldoen aan de voor beschermd wonen gestelde eisen.
- c. RIBW zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn en geschikt zijn voor mensen met een beperking.
- d. RIBW heeft een ontruimingsplan en geeft personeel en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

Incidenten

Artikel 12

RIBW heeft een meldingssysteem voor incidenten en bijna-incidenten. Via een web gebaseerde meldroute kunnen cliënten zelf incidenten en bijna-incidenten melden. Aan dit meldingssysteem is een structuur van analyseren en opstellen van verbeterplannen gekoppeld.

Geschillen

Artikel 13

- a. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- b. Eventuele geschillen worden berecht door de daartoe bevoegde gerechtelijke instantie.
- c. Cliënt en RIBW kunnen naast de op grond van de wet bestaande mogelijkheden een geschil over een bedrag van ten hoogste € 25.000 voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen (www.degeschillencommissie.nl).

Overlijden

Artikel 14

- a. In geval de cliënt tijdens zijn verblijf in de zorginstelling overlijdt, stelt de zorginstelling de contactpersoon en/ of vertegenwoordiger onverwijld op de hoogte van zijn of haar overlijden.
- b. Indien de overeenkomst gepaard gaat met het ter beschikking stellen van verblijfsruimte is de zorginstelling gerechtigd om de ruimte na het overlijden van de cliënt te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op passende wijze op te slaan als deze goederen niet door de nabestaanden van de cliënt zijn verwijderd binnen een door de zorginstelling en nabestaanden afgesproken periode van twee weken. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken.
- c. De zorgaanbieder mag voor het opslaan van de goederen een redelijke vergoeding in rekening brengen.
- d. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd handelt de zorginstelling als goed zaakwaarnemer en zoekt een passende oplossing.
- e. Twee weken voor het aflopen van de termijn van drie maanden informeert de zorginstelling de nabestaanden over de gevolgen van het aflopen van de termijn.
- f. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan de zorgaanbieder dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB) die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

In overleg met de Centrale Cliëntenraad vastgesteld te Tilburg op 23 november 2017.

Raad van Bestuur RIBW Brabant

