

Algemene leveringsvoorwaarden RIBW Nijmegen & Rivierenland

Algemeen en begripsbepaling

Artikel 1

1.1. Algemeen

De Regionale Instelling voor Begeleiding en Wonen (RIBW) Nijmegen & Rivierenland 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 de RIBW geleverde zorg.
- b. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn aan de cliënt ter hand gesteld bij het aangaan van de zorgovereenkomst hetgeen de cliënt met zijn handtekening bevestigt.

1.3. Begripsbepaling

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

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

1.4. Zorg

- a. De RIBW Nijmegen & Rivierenland biedt de zorgvormen beschermd wonen, begeleid zelfstandig wonen, dagbesteding en eventueel aanvullende diensten. Voor iedere vorm van zorg is informatie beschikbaar waarin de zorg, aanvullende dienstverlening en algemene werkwijzen beschreven staan.

Toewijzing, wijziging of beëindiging van de zorg

Artikel 2

2.1. Toewijzing van de zorg en herindicatie

- a. De zorg wordt geboden op grond van een rechtsgeldig besluit over de toegang tot de zorg. In dit toegangsbesluit wordt de aard, de maximale omvang en de geldigheidsduur van de zorg vastgelegd.
- b. Bij het verlopen van de geldigheidsduur vervalt dit toegangsbesluit en stopt de zorg of volgt opnieuw een toegangsbesluit. Wanneer de situatie van de cliënt tussentijds verandert, kan zowel de cliënt als de RIBW een daartoe bevoegde instantie verzoeken opnieuw een toegangsbesluit te nemen.
- c. Alvorens de zorg geleverd wordt gaan de RIBW en de cliënt een zorgovereenkomst aan. Aanvullend hierop wordt door de RIBW en de cliënt in overleg een ondertekend zorgarrangement opgesteld waarin binnen het kader van het toegangsbesluit nadere afspraken worden gemaakt over de aard en omvang van de zorg. Vervolgens worden activiteiten en doelstellingen van de zorg vastgelegd in een samen met de cliënt gemaakt begeleidings- of activiteitenplan.

2.2. Einde van de zorgovereenkomst

- a. De zorgovereenkomst eindigt van rechtswege als de cliënt overlijdt of als de RIBW failliet is verklaard of aan haar surseance van betaling is verleend.
- b. De zorgovereenkomst wordt door de RIBW beëindigd als het toegangsbesluit zijn rechtsgeldigheid verliest en niet wordt verlengd.
- c. De zorgovereenkomst kan door de RIBW alleen tussentijds worden beëindigd vanwege gewichtige redenen. Van gewichtige redenen is sprake als naar het oordeel van de RIBW de zorg aan de cliënt niet meer op een verantwoorde manier kan worden verleend of wel dat de cliënt zijn financiële verplichtingen

aan de RIBW niet is nagekomen. Mocht de RIBW voornemens zijn de zorg te beëindigen dan legt de RIBW dit voornemen voor aan de daartoe bevoegde instantie. Bij beëindiging om deze reden blijft de verplichting ten aanzien van goed hulpverlenerschap bestaan.

- d. 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. De RIBW is niet aansprakelijk voor eventueel door de cliënt als gevolg van de opzegging geleden schade.

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 op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG), de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO), de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), 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 levensinvulling;
- 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 verplicht de eigen bijdrage te betalen die wettelijk is vastgesteld;
- c. De cliënt werkt mee aan het creëren van arbeidsomstandigheden overeenkomstig de Arbeidsomstandighedenwet.

Uitvoering van de zorg

Artikel 4

- d. De 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;
- e. Voor elke cliënt wordt een individueel begeleidings- en/of activiteitenplan 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 begeleiding en persoonlijke gegevens worden vastgelegd in het cliëntendossier in de instelling;
- f. De RIBW heeft de inspanningsverplichting de zorg conform het zorgarrangement te leveren. Incidenteel kan vanwege schaarste aan personeel of dringende redenen anderszins de noodzaak bestaan hiervan af te wijken.
- g. Voor de tijdstippen van de zorguitvoering geldt het volgende:
 - de zorg wordt in principe verleend op van tevoren afgesproken tijden. Hierbij wordt een marge afgesproken waarbinnen de zorg verleend wordt,
 - 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. De RIBW heeft de inspanningsverplichting ander personeel in te zetten;
- h. Medewerkers mogen geen huissleutels, bankpassen of geldbedragen van de cliënt in hun bezit hebben. Voor bankpassen en geldbedragen kan op deze regel een uitzondering worden gemaakt in het kader van een regeling met het Bureau Budgetbeheer. Medewerkers mogen geen werkzaamheden verrichten bij de cliënt waarbij gebruik van een auto van een cliënt nodig is.

- i. Indien naar het oordeel van de cliënt onvoldoende kwaliteit van 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.

Verplichtingen en rechten van de RIBW

Artikel 5

5.1 Verplichtingen van de RIBW

- a. De RIBW staat garant voor de inzet van gekwalificeerd en deskundig personeel. Zij levert kwalitatief verantwoorde zorg zoals is geregeld in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en andere relevante wetgeving;
- b. De RIBW garandeert bij de inzet van personeel dat de professionaliteit en deskundigheid aansluiten op de behoefte en de aard van de zorgvraag;
- c. De RIBW draagt zorg voor de bewaking van de kwaliteit;
- d. Bij de uitvoering van de zorg wordt gehandeld conform het door de RIBW vastgestelde privacyreglement;
- e. Medewerkers van de RIBW zijn verplicht de cliënt te informeren over alle relevante gegevens met betrekking tot uitvoering van de zorg;
- f. Van iedere vorm van zorg wordt een zorgdossier aangelegd, waarin alle voor de zorg relevante gegevens zijn opgenomen.
- g. De RIBW heeft, op grond van een toegangsbesluit, 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. De RIBW brengt zorg in rekening bij cliënten die zorg bij de RIBW inkopen, bijvoorbeeld op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB) of bij een zorgaanbieder van wie de RIBW een (deel van de) uitvoering van de overeenkomen zorg opgedragen heeft gekregen. Hierbij geldt dat:
 - de RIBW recht heeft op volledige betaling van de geleverde diensten,
 - betaling aan de RIBW dient te geschieden binnen 14 dagen na ontvangst van de rekening, tenzij in het kader van PGB-hulpverlening een andere betalingsregeling is overeengekomen,
 - de RIBW bij niet tijdige betaling, na de tweede aanmaning, de vordering zal overdragen aan een incassobureau en/of een deurwaarder,
 - de RIBW alle ten hare laste komende gerechtelijke kosten die met de vordering zijn gemoeid bij de cliënt in rekening zal brengen,
 - de RIBW gerechtigd is bij niet tijdige betaling zich voor te nemen de zorg te beëindigen;
- b. De RIBW heeft recht op alle informatie en medewerking die nodig is voor een adequate en efficiënte zorg;
- c. De medewerkers van de RIBW dienen, in het kader van het begeleidingsplan, ongehinderd hun werkzaamheden te kunnen verrichten en worden hierbij respectvol tegemoet getreden;
- d. De zorg moet op ergonomisch verantwoorde manier kunnen worden uitgevoerd, volgens het arbeidsomstandighedenbeleid van de RIBW. De RIBW is als werkgever voor haar personeel ondermeer gehouden aan de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet).
- e. De RIBW streeft ernaar zoveel mogelijk dezelfde zorgverlener bij cliënten in te zetten;
- f. De 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. De RIBW zal in een dergelijk geval aan de cliënt vooraf informatie verstrekken en met hem in overleg treden.

Regelingen en reglementen

Artikel 6

- a. De RIBW hanteert, een klachtenregeling. Er zijn zowel een klachtencommissie als een cliëntenvertrouwenspersoon beschikbaar;

- b. De RIBW hanteert een privacyregeling. Hierin staat onder andere dat de cliënt inzage heeft in het zorgdossier;
- c. De RIBW kent een Cliëntenraad conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector.

De bovengenoemde regelingen zijn door de cliënt op te vragen en in te zien.

Schade en aansprakelijkheid

Artikel 7

- a. De 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. De 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), indien en voor zover deze aansprakelijkheid wordt gedekt door de door de RIBW voor haar dienstverlening afgesloten verzekering.
- c. De aansprakelijkheid beperkt zich tot de geldelijke waarde van de geleverde diensten.
- d. De cliënt vrijwaart de 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 de RIBW te zijn ingediend.
- f. De RIBW zal de cliënt aansprakelijk stellen indien de cliënt schade toebrengt aan eigendommen van de RIBW of van haar medewerkers.

Geschillen

Artikel 8

- a. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- b. Eventuele geschillen worden berecht door de daartoe bevoegde gerechtelijke instantie.
