



Algemene voorwaarden Zorg- en Dienstverlening Siza

A. ALGEMEEN DEEL

A.1 Definities en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

Artikel 1 - Definities

1. *Algemene voorwaarden*: deze algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening van Siza.
2. *AVG*: de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
3. *Beslissing*: de beslissing van een daartoe bevoegde instantie of hulpverlener die aan de Zorg- en/of Dienstverlening aan de Cliënt ten grondslag ligt.
4. *Betalingsvoorwaarden*: de betalingsvoorwaarden Siza die van toepassing zijn op iedere Zorgovereenkomst die Siza met een Cliënt sluit.
5. *Calamiteit*: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de Zorg en die tot een ernstig schadelijk gevolg of de dood van een Cliënt heeft geleid als bedoeld in artikel 1 Wkkgz.
6. *Cliënt*: een natuurlijke persoon die Zorg en/of Diensten afneemt bij Siza.
7. *Dienst(verlening)*: (het verrichten van) andere handelingen dan Zorgverlening door Siza die betrekking hebben op de Cliënt.
8. *Dossier*: het dossier waarin door Siza aantekening wordt gehouden van gegevens omtrent de Zorgverlening aan de Cliënt.
9. *Geweld in de zorgrelatie*: het seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een Cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een Cliënt, door een zorgverlener of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Siza, dan wel door een andere Cliënt van Siza met wie de Cliënt gedurende een etmaal, een dagdeel, of een deel van een dag in een accommodatie van Siza verblijft als bedoeld in artikel 1 Wkkgz.
10. *Incident*: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de Zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de Cliënt.
11. *Indicatiebesluit*: het besluit van een indicatieorgaan, waarbij is vastgelegd naar welke aard, omvang en duur de Cliënt in aanmerking komt voor zorg, op grond van de Wlz. Onder een indicatiebesluit wordt in deze Algemene Voorwaarden tevens een besluit van het College van B&W dat een Cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening zoals bedoeld in de Wmo 2015 of een jeugdhulpvoorziening in de zin van de Jeugdwet bedoeld.
12. *Jw*: de Jeugdwet.
13. *Persoonsgebonden budget (PGB)*: een subsidie, in de vorm van een geldbedrag, die aan een Cliënt op basis van een Beslissing is toegekend en waarmee de Cliënt zelf Zorg en/of Diensten kan inkopen.
14. *Schriftelijk*: onder "schriftelijk" wordt in deze Algemene Voorwaarden tevens verstaan communicatie via enig elektronisch communicatiemiddel, waaronder e-mail of communicatie via het elektronisch Cliëntenportaal.
15. *Siza*: stichting Siza, statutair gevestigd te Veghel.
16. *SVB-overeenkomst*: de schriftelijke overeenkomst van opdracht van de Sociale Verzekeringsbank tussen Siza en de Cliënt, waarmee Siza zich jegens de Cliënt verbindt om Zorg en/of Diensten te verlenen op basis van een Persoonsgebonden budget (PGB).
17. *Verblijf*: Verblijf in de zin van de Zvw, de Wlz of de Jw.
18. *Verblijfsvoorziening*: een kamer, appartement of andere verblijfsruimte van Siza die Siza aan

- Cliënten met een recht op Zorg met verblijf ter beschikking stelt.
19. *Wettelijk vertegenwoordiger*: de door de rechter of de wet aangewezen natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Cliënt vertegenwoordigt die (1) niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (een wilsonbekwame Cliënt) of (2) jonger is dan 16 jaar. Als wettelijk vertegenwoordiger kunnen dan optreden (in de volgende rangorde):
 - 1) de curator/mentor van een meerderjarige wilsonbekwame Cliënt of de ouder(s) met gezag / voogd(en) van de minderjarige Cliënt jonger dan 16 jaar óf minderjarige wilsonbekwame Cliënt ouder dan 16 jaar;
 - 2) een schriftelijke gemachtigde door een meerderjarige Cliënt (die door de Cliënt gemachtigd is toen deze nog wilsbekwaam was); of
 - 3) wettelijke vertegenwoordiging in de hoedanigheid van echtgenoot of partner / ouder / kind / broer/ zus / grootouder of kleinkind bij een meerderjarige wilsonbekwame Cliënt.
 20. *Wgbo*: de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
 21. *Wkkgz*: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
 22. *Wlz*: de Wet langdurige zorg.
 23. *Wmcz*: de Wet medezeggenschap Cliënten zorginstellingen 2018.
 24. *Wmo 2015*: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
 25. *Wvvggz*: Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg.
 26. *Wzd*: de Wet zorg en dwang.
 27. *Zorgovereenkomst*: de mondelinge of schriftelijke overeenkomst tussen Siza en de Cliënt met betrekking tot de verlening van Zorg en/of Diensten door Siza aan de Cliënt tegen betaling of door ZIN. Hieronder wordt tevens ondersteuning in de zin van de Wmo 2015 verstaan.
 28. *Zorg in natura (ZIN)*: Zorgverlening waarvoor Siza op grond van een overeenkomst met een zorgkantoor, zorgverzekeraar of gemeente een rechtstreeks een vergoeding ontvangt van het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente.
 29. *Zorgplan*: het door Siza opgestelde plan, waarin in samenspraak met de Cliënt de overeengekomen Zorg en Dienstverlening schriftelijk is uitgewerkt.
 30. *Zorg(verlening)*: de door Siza te verlenen zorg en/of ondersteuning zoals omschreven in de Zorgovereenkomst.
 31. *Zvw*: Zorgverzekeringswet.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Cliënt en Siza gesloten Zorgovereenkomst en op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen de Cliënt en Siza met betrekking tot de Zorg- en of Dienstverlening door Siza, tenzij en voor zover de Cliënt en Siza uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. Deze Algemene Voorwaarden zal Siza tevens hanteren buiten de context van een overeenkomst bij de Zorg- en Dienstverlening aan Cliënten die Zorg ontvangen op grond van de Wzd of de Wvvggz in verplicht of onvrijwillig kader, voor zover de wet of de aard van de rechtsbetrekking zich daartegen niet verzet.
3. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen de Cliënt en Siza zijn overeengekomen en indien deze niet in het nadeel zijn van de Cliënt.
4. Indien een of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing of in strijd met de openbare orde of wet zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, en zullen deze Algemene Voorwaarden voor het overige volledig van kracht blijven. De Cliënt en Siza zullen in overleg treden om de betreffende bepaling(en) te vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de

- strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht worden genomen.
5. Siza is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden in werking binnen dertig (30) dagen nadat Siza de gewijzigde Algemene Voorwaarden aan de Cliënt en/of diens Wettelijk vertegenwoordiger(s) ter hand heeft gesteld, tenzij de Cliënt en/of diens Wettelijk vertegenwoordiger(s) hiertegen binnen dertig (30) dagen na terhandstelling schriftelijk bezwaar heeft dan wel hebben gemaakt. In dat geval blijft de laatste tussen de Cliënt en Siza geldende versie van de Algemene Voorwaarden van toepassing.
 6. Bij strijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst en bepalingen in deze Algemene Voorwaarden gaan de bepalingen in de Overeenkomst voor. In geval van Zorg in een verplicht of onvrijwillig kader zoals bedoeld in artikel 2 lid 2 zal Siza de nieuwe Algemene Voorwaarden hanteren vanaf het moment dat zij in gebruik worden genomen.
 7. Aan de opschriften ("kopjes") bij de artikelen van deze Algemene Voorwaarden komt geen zelfstandige betekenis toe en deze opschriften zijn niet van invloed op de uitleg van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.
 8. In geval van verschillen tussen de Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden en vertalingen daarvan prevaleert de Nederlandse tekst.
 9. Naast deze Algemene Voorwaarden zijn de Betalingsvoorwaarden van toepassing op de Zorgovereenkomst.

A.2 Informatie

Artikel 3 - Duidelijke informatie

1. Siza verschaft de Cliënt algemene informatie over de Zorg- en Dienstverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen Zorg- en Dienstverlening waarover de Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken.
2. Als Siza de Cliënt informatie geeft, zorgt zij ervoor dat deze past bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de Cliënt en gaat Siza na of de Cliënt de informatie heeft begrepen.
3. De informatie wordt door Siza niet verstrekt indien dit zou leiden tot ernstig nadeel voor de Cliënt.
4. Als de Cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Siza dit, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
5. Als Siza de informatie op elektronische wijze verschaft, verifieert Siza of de Cliënt deze informatie kan en/of heeft ontvangen.
6. Indien het belang van de Cliënt dit vereist en/of in het geval hiertoe een (wettelijke) verplichting bestaat, verschaft Siza de betreffende informatie aan de Wettelijke vertegenwoordiger(s) van de Cliënt.
7. Siza zorgt ervoor dat de Cliënt bij aanvang en gedurende de looptijd van de Zorgovereenkomst geïnformeerd blijft over voor hem/haar belangrijke zaken met betrekking tot de uitvoering van de Zorgovereenkomst.

Artikel 4 - Intakegesprek

1. Voordat de Zorgovereenkomst tussen Siza en de Cliënt tot stand komt, vindt er een intakegesprek tussen Siza en de Cliënt plaats. Tijdens dit intakegesprek bespreken Siza en de Cliënt onder meer de zorg- of hulpvraag van de Cliënt en bekijken zij (indien van toepassing) in hoeverre Siza de in het Indicatiebesluit of Beslissing opgenomen aanspraak op Zorg of Diensten zou kunnen verrichten.
2. Op basis van (indien van toepassing) het Indicatiebesluit of de Beslissing en het intakegesprek bepaalt Siza of zij Zorg- en Dienstverlening aan de Cliënt kan bieden.

Artikel 5 – Algemene informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de Zorgovereenkomst, of indien dit niet mogelijk blijkt te zijn zo spoedig mogelijk na het tot stand komen van de Zorgovereenkomst, verstrekt Siza (voor zover mogelijk schriftelijk) ten minste de volgende informatie aan de Cliënt:
 - a. informatie over Siza en de gang van zaken rondom Zorg- en/of Dienstverlening, zoals het intakegesprek, het opstellen van een Zorgplan (indien aan de orde), en de feitelijke Zorg- en/of Dienstverlening door Siza;
 - b. informatie over de kosten van de Zorgverlening, de betaling van de kosten voor eventuele Dienstverlening en de betaling van een eventuele eigen bijdrage (zie de regeling kosten dienstverlening Cliënten);
 - c. informatie over de Cliëntenraad;
 - d. informatie over de klachtenregeling;
 - e. informatie over de Cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris;
 - f. informatie over de bereikbaarheid van Siza in geval van een noodsituatie;
 - g. informatie over de gedragscode en huisregels van Siza;
 - h. informatie over welke persoonsgegevens en de wijze waarop deze persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt en informatie over de maatregelen die Siza neemt om deze persoonsgegevens te beschermen;
 - i. informatie over het privacyreglement en het privacybeleid van Siza.
2. De in het vorige artikellid genoemde algemene informatie stelt Siza tevens zoveel mogelijk beschikbaar op de website van Siza.

A.3 Totstandkoming Zorgovereenkomst

Artikel 6 - Totstandkoming Zorgovereenkomst

1. De Zorgovereenkomst tussen de Cliënt en Siza komt uitsluitend tot stand indien:
 - a. de Cliënt kenbaar heeft gemaakt de Zorgovereenkomst te willen aangaan (en de Cliënt instemt met de zorgverlening);
 - b. Siza redelijkerwijs van oordeel is dat de zorg- of hulpvraag van de Cliënt op grond van de bij Siza aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord; en
 - c. indien en voor zover op het verlenen van Zorg en/of Diensten een voor de financiering noodzakelijke Beslissing is afgegeven.
2. Indien aan de in het vorige artikellid genoemde voorwaarden is voldaan, stelt Siza een Zorgovereenkomst op waarin de gemaakte afspraken worden neergelegd of waaraan de gemaakte afspraken als bijlage worden aangehecht.
3. De Zorgovereenkomst wordt ondertekend door Siza en de Cliënt en/of zijn Wettelijk vertegenwoordiger(s) (zo die er is/zijn). Deze ondertekening kan ook elektronisch plaatsvinden.
4. De datum waarop de Zorgovereenkomst door Siza en de Cliënt en/of zijn Wettelijk vertegenwoordiger(s) is ondertekend geldt als ingangsdatum van de tussen Siza en Cliënt bestaande Zorgovereenkomst. Indien de feitelijke Zorg- en/of Dienstverlening echter eerder is aangevangen, dan geldt de datum waarop de feitelijke Zorg- en/of Dienstverlening is aangevangen als ingangsdatum van de tussen Siza en de Cliënt bestaande Zorgovereenkomst.

Artikel 7 - Aanpassing Zorgovereenkomst

Siza en de Cliënt zullen met elkaar overleggen over de aanpassing van de Zorgovereenkomst als daar aanleiding voor is. Daarvan kan onder meer sprake zijn indien:

- a. de zorgvraag van een Cliënt zich zodanig ontwikkelt dat het noodzakelijk is om een nieuw Indicatiebesluit aan te vragen;

- b. de omvang of zwaarte van de Zorg- en Dienstverlening zich door een gewijzigde zorgvraag van de Cliënt zo ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Zorgovereenkomst gaat vallen waardoor het aanbod van Siza niet langer aansluit bij de zorgvraag van de Cliënt en de Cliënt zorg gaat ontvangen van een andere instelling of op een andere locatie van Siza.

Artikel 8 - Indicatie

1. De Cliënt dient ten behoeve van Zorg- en Dienstverlening op grond van de Wlz, Wmo 2015 of Jeugdwet een geldig Indicatiebesluit te hebben.
2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt, dat Siza haars inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het Indicatiebesluit, vraagt de Cliënt een nieuw Indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan. Dit doet de Cliënt, na een daartoe gemotiveerd (schriftelijk) verzoek van Siza, binnen 5 werkdagen.

A.4 Zorgplan

Artikel 9 – Totstandkoming van het Zorgplan

1. Dit artikel is van toepassing op de verlening van Zorg waarop aanspraak bestaat ingevolge de Wlz, Zvw, Jw of Wmo 2015.
2. Siza organiseert vóór of zo spoedig mogelijk na aanvang van de Zorgverlening een bespreking met de Cliënt om afspraken te maken over de Zorgverlening en de met de Cliënt te behalen doelen. Deze afspraken worden in samenspraak met de Cliënt vastgelegd in een Zorgplan. Dit Zorgplan maakt onderdeel uit van de Zorgovereenkomst en bevat in ieder geval een beschrijving van de aard, duur en omvang van de Zorgverlening.
3. Indien sprake is van zorgverlening in de zin van de Wmo 2015 worden in het Zorgplan ook afspraken vastgelegd inzake de eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers, de wijze waarop de geboden ondersteuning wordt geëvalueerd en over de evaluatiemomenten.
4. Voorafgaand aan de bespreking als bedoeld in het tweede lid van dit artikel kan de Cliënt aan Siza een persoonlijk plan geven. Siza informeert de Cliënt tijdig over deze mogelijkheid. Indien de Cliënt een persoonlijk plan heeft overhandigd, betreft Siza dit persoonlijk plan bij het opstellen van het Zorgplan.
5. Tijdens de bespreking als bedoeld in het tweede lid van dit artikel bespreekt Siza (ook) de wensen van de Cliënt en de mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt. Bij het opstellen van het Zorgplan houdt Siza zoveel mogelijk rekening met deze wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt.
6. Indien de Cliënt niet aan de bespreking als bedoeld in het tweede lid van dit artikel kan of wil deel te nemen, stelt Siza het Zorgplan op zodanige wijze op dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt.
7. De Cliënt heeft de mogelijkheid om, al dan niet met Wettelijk vertegenwoordiger, gebruik te maken van Cliëntondersteuning die het zorgkantoor of de gemeente biedt bij het opstellen of aanpassen van het Zorgplan. Ook kan de Cliënt zich op verzoek laten bijstaan door iemand van zijn eigen keuze, zoals een mantelzorger, bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het Zorgplan.
8. Siza stelt het Zorgplan uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de Zorgovereenkomst vast en verstrekt vervolgens terstond een afschrift van of inzage in het Zorgplan aan de Cliënt en/of zijn Wettelijk Vertegenwoordiger(s).

Artikel 10 – Naleving en evaluatie Zorgplan

1. De feitelijke Zorgverlening door Siza vindt plaats overeenkomstig het Zorgplan. Voor afwijking van het Zorgplan is – behoudens wanneer sprake is van spoedeisend handelen in de zin van de Wgbo– de uitdrukkelijke toestemming van Cliënt vereist.
2. Gedurende de looptijd van de Zorgovereenkomst bespreken Siza en de Cliënt het Zorgplan zo vaak als redelijkerwijs nodig is of zo vaak als de wet dit vereist.
 - a. In geval van Zorg waarop aanspraak bestaat ingevolge de Wlz organiseert Siza in principe tweemaal per jaar een bespreking met de Cliënt ter evaluatie en – indien nodig – aanpassing van het Zorgplan.
 - b. In geval van Zorg op grond van de Wzd organiseert Siza in ieder geval vier weken na aanvang van de uitvoering van het Zorgplan een bespreking met Cliënt ter evaluatie en – indien nodig – aanpassing van het Zorgplan en vervolgens in ieder geval tweemaal per jaar – of – indien sprake is van onvrijwillige zorg – iedere drie maanden.
 - c. In geval van Zorg op grond van de Wvggz organiseert Siza zo dikwijls n aanvang van de uitvoering van het Zorgplan een bespreking met Cliënt ter evaluatie en – indien nodig – aanpassing van het Zorgplan als bepaald is in het Zorgplan, de zorgmachtiging of in andere bij die zorgmachtiging horende stukken.
 - d. In alle andere gevallen organiseert Siza in ieder geval eenmaal per jaar een bespreking met de Cliënt ter evaluatie en – indien nodig – aanpassing van het Zorgplan, tenzij de van toepassing zijnde wet- of regelgeving een frequentere evaluatie voorschrijft.
3. Cliënten kunnen ook zelf verzoeken om een tussentijdse evaluatie van het Zorgplan. Siza geeft in beginsel gehoor aan dergelijke verzoeken, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten.

A.5 Privacy en bescherming persoonsgegevens

Artikel 11 – Dossier en dossiervorming

1. Siza houdt met betrekking tot de Zorg- en Dienstverlening een Dossier bij voor iedere Cliënt. Hierin worden in ieder geval gegevens omtrent de gezondheid van de Cliënt, de bij de Client uitgevoerde verrichtingen en andere gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening of op grond van wet- en regelgeving dienen te worden opgenomen in het Dossier vastgelegd.
2. Ook het Zorgplan en gegevens die Siza van de Cliënt heeft ontvangen maken onderdeel uit van het Dossier.
3. Siza is verwerkingsverantwoordelijke van het Dossier. De Cliënt heeft de Cliënt recht op inzage in of afschrift van een kopie van het Dossier en alle overige rechten die de Wgbo, Avg, UAvG en andere privacywetgeving in die hoedanigheid of als betrokkene toebedelen.
4. Siza verstrekt de Cliënt op diens verzoek zo spoedig mogelijk inzage en afschrift van een kopie van de bescheiden die deel uitmaken van het Dossier. Deze verstrekking blijft echter achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
5. Aan het verzoek van de Cliënt als bedoeld in het vorige lid wordt niet voldaan indien de Cliënt een minderjarige is onder de twaalf jaar of een ter zake wilsonbekwame minderjarige is van twaalf jaar of ouder.
6. Op verzoek van de Wettelijk vertegenwoordiger van een Cliënt onder de zestien jaar of van een ter zake wilsonbekwame Cliënt boven de zestien jaar wordt inzage in en/of afschrift van de gegevens uit het Dossier verstrekt aan de Wettelijk vertegenwoordiger. Siza verstrekt geen inzage of afschrift als het belang van de Cliënt zich hiertegen verzet.
7. Een verzoek tot inzage en/of afschrift als bedoeld in dit artikel kan worden geweigerd indien een van de in artikel 5.3.2 lid 4 Wmo 2015 genoemde situaties zich voordoet.
8. Siza bewaart het dossier gedurende twintig jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de

- Zorgovereenkomst is beëindigd, tenzij de wet een langere bewaartermijn voorschrijft, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.
9. Gegevens met betrekking tot de Cliënt die niet tot het Dossier behoren, bewaart Siza niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Siza de gegevens
 10. Siza vernietigt het Dossier of gedeelten van het Dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de Cliënt, tenzij het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de Cliënt (waaronder begrepen Siza) en voor zover de wet zich tegen vernietiging verzet. Aan het verzoek wordt ook niet voldaan als het verzoek is gedaan door een minderjarige onder de twaalf jaar of een ter zake wilsonbekwame minderjarige van twaalf jaar of ouder. De Wettelijk vertegenwoordiger kan in de hiervoor bedoelde situaties in plaats van de minderjarige verzoeken om vernietiging.
 11. Siza hanteert een privacyverklaring waarin de rechten van de Cliënt en de plichten van Siza ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens zijn beschreven. Persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt en beheerd volgens actuele privacywetgeving.

Artikel 12 – Geheimhouding en ruimtelijke privacy

1. Siza zorgt ervoor dat aan anderen dan de Cliënt geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van (een kopie van) het Dossier wordt verstrekt, tenzij de Cliënt hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven of daarvoor een wettelijke plicht of expliciete wettelijke bevoegdheid bestaat. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover de persoonlijke levenssfeer van derden daardoor niet wordt geschaad.
2. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst (medewerkers van Siza of andere natuurlijke personen of rechtspersonen die in opdracht van Siza een gedeelte van de Zorgverlening uitvoeren) en hun vervangers kan zonder toestemming van de Cliënt informatie of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
3. Siza kan ten behoeve van zorgondersteunende werkzaamheden zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering, toegang tot (relevante delen van) het Dossier verlenen aan anderen dan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Zorg- en Dienstverlening. Het betreft dan alleen die persoonsgegevens die minimaal nodig zijn om de zorgondersteunende werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
4. In geval van wilsonbekwaamheid, handelingsonbekwaamheid of handelingsonbevoegdheid van de Cliënt kan Siza aan de Wettelijk vertegenwoordiger(s) van de Cliënt zonder toestemming van de Cliënt inlichtingen geven over Cliënt of inzage geven in (delen van) het Dossier van de Cliënt. Indien Siza echter door het verstrekken van deze inlichtingen of het geven van deze inzage in strijd zou handelen met de zorg van een goed hulpverlener, dan laat zij dit achterwege.
5. Siza zorgt ervoor dat de Zorgverlening en/of Dienstverlening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de Cliënt, tenzij de Cliënt ermee instemt dat de Zorgverlening en/of Dienstverlening kan worden waargenomen door anderen, uitstel niet verantwoord is, of het uitvoeren van de Zorgverlening en/of Dienstverlening buiten de waarneming door anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
6. Onder anderen dan de Cliënt als bedoeld in het vorige artikellid zijn niet begrepen degene van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de Zorgverlening en/of Dienstverlening noodzakelijk is. Onder anderen dan de Cliënt zijn evenmin begrepen de Wettelijk vertegenwoordiger(s) van de Cliënt, tenzij Siza daardoor niet de zorg van een goed hulpverlener kan bieden.

7. Siza verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, het CAK, de Sociale Verzekeringsbank, zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten en door voornoemde instanties uitgevoerde controles, zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

Artikel 13 – Verwerking en bescherming persoonsgegevens

1. Siza handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder de AVG de Uitvoeringswet AVG, de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wabvpz) en het Besluit elektronische gegevensverwerking door zorgaanbieders (Begz).
2. Persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt overeenkomstig het privacyreglement van Siza en de regels van de AVG, de Uitvoeringswet AVG, de Wgbo en andere relevante (gezondheids)wetgeving. Siza heeft een privacyverklaring op haar website gepubliceerd waarin zij uitlegt op welke wijze zij omgaat met de verwerking van persoonsgegevens van de Cliënt.
3. Persoonsgegevens van de Cliënt worden uitsluitend verwerkt als hiervoor een grondslag bestaat in de AVG en/of de Uitvoeringswet AVG. Indien Siza persoonsgegevens van de Cliënt wil gebruiken voor één van de volgende doeleinden, vraagt Siza de Cliënt daarvoor vooraf uitdrukkelijke toestemming:
 - a. wetenschappelijk onderzoek, de betrokken individuele Cliënt betreffend; en
 - b. publicatie van foto-, film- en/of video-opnamen van de Cliënt.

De door de Cliënt gegeven toestemming voldoet aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat het bij deze toestemming moet gaan om een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de Cliënt door middel van een schriftelijke verklaring aanvaardt dat Siza persoonsgegevens van hem verwerkt voor een (of meer) van bovenstaande doeleinden. De Cliënt kan deze toestemming te allen tijde intrekken, zonder dat dit enig (negatief) gevolg voor hem heeft. Het intrekken van deze toestemming doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de eerdere verwerking door Siza die op deze toestemming was gebaseerd.

A.6 Kwaliteit en veiligheid

Artikel 14 – Kwaliteit van de Zorg- en Dienstverlening

1. Siza verleent Zorg en/of Diensten overeenkomstig de eisen van goede Zorgverlening en/of Dienstverlening en de in de praktijk geldende normen op het gebied van professionaliteit, kwaliteit, wetenschap en goed hulpverlenerschap.
2. Als norm voor goed hulpverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen die bij de Zorg- en Dienstverlening zijn betrokken, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten.
3. De Zorg- en Dienstverlening wordt in elk geval:
 - a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
 - b. afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van Zorg of Diensten die de Cliënt ontvangt;
 - c. verstrekt in overeenstemming met de op de door Siza ingezette zorgverleners rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
 - d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt.
4. Siza handelt conform wet- en regelgeving, waaronder de Wgbo, de Wkkgz, de Wlz, de Jw, de Wmo 2015, de Wzd, de Zvw, de AVG, de Uitvoeringswet AVG, de Wabvpz, het Begz en de Wmcz.
5. Siza beschikt over een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en handelt conform deze meldcode.

Artikel 15 – Calamiteiten, geweld incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een Incident, Geweld in de zorgrelatie, of Calamiteit informeert Siza de betreffende Cliënt, en indien de Cliënt niet in staat is om een redelijke belangenafweging te maken, diens Wettelijk vertegenwoordiger(s) over de aard en de oorzaak van het Incident, het Geweld of in de zorgrelatie of de Calamiteit en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten, geweld in de zorgrelatie of calamiteiten in de toekomst te voorkomen.
2. Siza meldt een Calamiteit zo spoedig mogelijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of (indien van toepassing) het toezichthoudend orgaan van de betreffende gemeente.
3. Indien sprake is van Geweld in de zorgrelatie, meldt Siza dit zo spoedig mogelijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of (indien van toepassing) het toezichthoudend orgaan van de betreffende gemeente.
4. Siza heeft intern een incidentenregister waarin Incidenten en Calamiteiten worden geregistreerd.

Artikel 16 – Veiligheid

1. Siza zorgt voor goed toegankelijke gebouwen, met zodanige personele en materiële voorzieningen, dat deze geschikt zijn voor opvang, verblijf en behandeling van mensen met een handicap.
2. Siza zorgt voor adequate maatregelen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties en geeft zorgverleners en Cliënten duidelijke instructies wat te doen ter voorkoming van brand en andere calamiteiten.
3. Siza heeft een calamiteitenplan en geeft zorgverleners en Cliënten duidelijke instructies wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

A.7 Verplichtingen van de Cliënt

Artikel 17 - Verplichtingen van de Cliënt

1. Elke Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de Zorgovereenkomst op verzoek van Siza met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt – indien van toepassing - de Beslissing aan Siza. Kan de Cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs of de Beslissing niet tonen, dan is Siza gerechtigd de uitvoering van de Zorgovereenkomst niet te starten totdat de Cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overgelegd, tenzij onmiddellijke Zorgverlening en/of Dienstverlening geïndiceerd is.
2. Bij de eerste bespreking van het Zorgplan geeft de Cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de Cliënt schriftelijk is gemachtigd om in zijn plaats te treden als de Cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De Cliënt verschaft aan Siza, mede naar aanleiding van eventuele vragen van Siza, naar beste kunnen alle benodigde (schriftelijke) inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Zorgovereenkomst. De Cliënt staat ervoor in dat de door hem verstrekte gegevens juist, volledig en betrouwbaar zijn.
4. Cliënt is verplicht Siza meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de Zorg- en Dienstverlening van belang kunnen zijn.
5. De Cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Siza de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het Zorgplan.
6. De Cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Siza in staat te stellen de Zorg en/of Diensten te verlenen overeenkomstig de wet- en regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

7. In het geval Siza Zorg- en Dienstverlening verleent in de privéwoning van de Cliënt, kunnen door Siza nadere voorwaarden en eisen worden gesteld aan de arbeidsomstandigheden waarin de medewerker moet werken.
8. De Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere Cliënten, de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Siza en vrijwilligers.

Artikel 18 - Annulering

1. Als de Cliënt, om welke reden dan ook, geen gebruik wil of kan maken van de overeengekomen Zorg en/of Diensten moet hij dat zo snel mogelijk maar uiterlijk een week vóór het afgesproken aanvangstijdstip melden bij Siza. Siza zal de overeengekomen Zorg- en Diensten dan niet verlenen, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het ernstige nadeel dat daaruit voor de Cliënt zelf of anderen kan voortvloeien en uitsluitend indien en voor zover daarvoor een wettelijke grondslag bestaat.
2. Als een Cliënt zich niet tijdig afmeldt, behoudt Siza zich het recht voor bij die Cliënt de volledige kosten in rekening te brengen, tenzij anders overeengekomen of de wet het in rekening brengen van deze kosten bij de Cliënt niet toestaat.

A.8 Aansprakelijkheid

Artikel 19 – Aansprakelijkheid Siza

1. Siza is tegenover de Cliënt aansprakelijk voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Zorgovereenkomst door Siza, tenzij deze schade op grond van de wet niet voor rekening of risico komt van Siza.
2. De Cliënt is gehouden Siza in de gelegenheid te stellen een tekortkoming in de nakoming van de Zorgovereenkomst door Siza binnen een redelijke termijn voor rekening van Siza te herstellen.
3. Behoudens voor zover er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van de Wgbo, is in gevallen waarin er sprake is van aansprakelijkheid van Siza, deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de door Siza afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
4. Indien de verzekering van Siza in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Siza beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Zorgovereenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
5. De voorgaande artikelleden zijn mede van toepassing op door Siza ingeschakelde derden.
6. De beperkingen in de leden 3 en 4 van dit artikel gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld aan de zijde van Siza.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid voor schade door de Cliënt

1. De Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt en die op grond van de wet voor zijn rekening en risico komt.
2. De Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.
3. Siza is verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering voor de woonruimten van Cliënten die bij Siza verblijven en de inventaris die toebehoort Siza. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor onder meer het afsluiten van een WA-verzekering, zorgverzekering en een verzekering voor zijn/haar inboedel.

A.9 Beëindiging van de Zorgovereenkomst

Artikel 21 - Beëindiging en wijziging van de Zorgovereenkomst

1. De Zorgovereenkomst kan op de volgende manieren eindigen:
 - a. van rechtswege, dat wil zeggen zonder dat een daarop gerichte rechtshandeling is vereist, in de gevallen als bedoeld in artikel 22 van deze Algemene Voorwaarden;
 - b. door ontbinding door de rechter;
 - c. door opzegging met onmiddellijke ingang door de Cliënt of door Siza indien Siza in staat van faillissement wordt verklaard of indien Siza surseance van betaling aanvraagt;
 - d. met wederzijds goedvinden van Siza en de Cliënt;
 - e. door opzegging in de gevallen en wijze als bedoeld in artikel 23 en 24 van deze Algemene Voorwaarden;
2. Partijen kunnen in onderling overleg de Zorgovereenkomst wijzigen als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van zulke omstandigheden is in ieder geval sprake indien de omvang of zwaarte van de Zorg- en/of Dienstverlening aan de Cliënt door een gewijzigde zorgvraag zodanig ontwikkelt dat de zorgvraag geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Zorgovereenkomst valt en/of Siza geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt voor de uitvoering van de overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening.
3. Wijzigingen als bedoeld in het vorige artikellid zijn alleen geldig indien zij door Siza en de Cliënt schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 22 - Beëindiging van de Zorgovereenkomst van rechtswege

De Zorgovereenkomst eindigt van rechtswege (automatisch) zodra één van de volgende gebeurtenissen zich voordoet en zonder dat daarvoor een aanvullende (rechts)handeling is vereist:

- a. door het verlopen van het afgegeven Indicatiebesluit of de Beslissing en indien er ook geen concreet zicht is op het afgeven van een hernieuwd Indicatiebesluit of een nieuwe Beslissing door de daartoe bevoegde instantie dan wel hulpverlener (de Overeenkomst eindigt dan met ingang van de dag volgende op de einddatum van het Indicatiebesluit of de Beslissing);
- b. door de intrekking van het afgegeven Indicatiebesluit of de afgegeven Beslissing door de daartoe bevoegde instantie dan wel hulpverlener;
- c. door het overlijden van de Cliënt;
- d. door een door Siza geconstateerd definitief vertrek van de Cliënt naar een regio waar Siza niet actief is;
- e. door een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen Zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
- f. bij verhuizing van de Cliënt naar een andere instelling, niet zijnde Siza, en niet langer Zorg en/of Diensten afneemt van Siza;
- g. Siza ontvangt geen vergoeding meer van het zorgkantoor, de zorgverzekeraar, de gemeente of de Sociale Verzekeringsbank voor de overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening en de Cliënt is ook niet bereid om deze vergoeding zelf te betalen;
- h. Siza ontvangt van de Cliënt geen betaling meer voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst en/of aanvullend overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening die de Cliënt zelf dient te bekostigen.

Artikel 23 - Opzegging door de Cliënt

1. De Cliënt kan de Zorgovereenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden .
2. Indien Siza deze Algemene Voorwaarden wijzigt, kan de Cliënt de Zorgovereenkomst opzeggen

tegen de dag waarop de wijziging van de Algemene Voorwaarden in werking treedt.

3. Opzegging door de Cliënt dient schriftelijk te geschieden en is toegestaan tegen elke dag van een kalendermaand met inachtneming van de opzegtermijn als bedoeld in het eerste lid van dit artikel.

Artikel 24 - Opzegging door Siza

1. Siza kan de Zorgovereenkomst opzeggen indien sprake is van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de Zorg- en Dienstverlening in redelijkheid niet van Siza kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a. de Cliënt komt zijn verplichtingen uit de Zorgovereenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of bijbehorende bijlagen niet na;
 - b. de Cliënt en/of zijn Wettelijk vertegenwoordiger weigert dan wel weigeren de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Zorgovereenkomst, waaronder wordt begrepen langdurige afwezigheid;
 - c. de Cliënt, zijn/haar Wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde, belangenbehartiger of anderen¹ bij de Cliënt betrokkenen vertoont/vertonen zodanige gedragingen tegenover medewerkers of Cliënten van Siza, dat voortzetting van de Zorgovereenkomst door Siza redelijkerwijs niet meer van haar kan worden verlangd;
 - d. de zorgvraag van de Cliënt verandert naar het oordeel van Siza dusdanig dat niet meer van Siza kan worden verlangd dat de Zorg- en/of Dienstverlening plaatsvindt overeenkomstig het Zorgplan/de Zorgovereenkomst en Siza en de Cliënt bereiken geen overeenstemming over aanpassing van het Zorgplan/de Zorgovereenkomst;
 - e. de Cliënt wordt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen opgenomen binnen Siza en de Cliënt en Siza kunnen geen overeenstemming bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen Zorg- en Dienstverlening;
 - f. een zodanige vertrouwensbreuk tussen de Cliënt en Siza dat in redelijkheid niet van Siza kan worden gevegd de Zorgovereenkomst te continueren.
2. Een beëindiging van de Zorgovereenkomst op de gronden als beschreven in het vorige lid onder a, b, c, of f vindt in beginsel niet plaats alvorens de Cliënt respectievelijk diens Vertegenwoordiger minimaal één keer schriftelijk is gewaarschuwd en in de gelegenheid is gesteld zijn gedrag aan te passen, tenzij de omstandigheden van dien aard zijn dat een dergelijke schriftelijke waarschuwing vooraf in redelijkheid niet van Siza kan worden gevegd. In de overige gevallen kan tot beëindiging worden overgegaan zodra de in het vorige lid genoemde omstandigheid zich voordoet.
3. De opzegging kan om de redenen als genoemd in het eerste lid van dit artikel tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Cliënt onmiddellijk mee te delen, redenen de onmiddellijke beëindiging van de Zorgovereenkomst rechtvaardigen.
4. Indien Siza de Zorgovereenkomst met de Cliënt conform het bepaalde in dit artikel opzegt, zal zij de Cliënt hulp aanbieden bij het zoeken naar passende zorg elders. Ook zal Siza de noodzakelijke Zorg- en Dienstverlening blijven aanbieden aan de Cliënt totdat de Zorgovereenkomst daadwerkelijk is geëindigd, tenzij in de tussenliggende tijd op andere wijze in die noodzakelijke Zorg- en Dienstverlening kan worden voorzien of indien daardoor het belang en/of de veiligheid van andere Cliënten dan wel van medewerkers of Siza op onevenredige wijze in het geding zou komen.

¹ Onder 'anderen' verstaan we overige familieleden, vrienden en naasten van de Cliënt.

A.10 Klachten en geschillen

Artikel 25 - Klachten

1. Siza heeft op basis van de Wkkgz een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling is beschikbaar op www.siza.nl en op te vragen bij de klachtenfunctionaris van Siza. De klachtenregeling is eveneens van toepassing op klachten over zorgverlening op grond van de Wmo 2015 en/of Jeugdwet.
2. De Cliënt kan klachten over de Zorg- en Dienstverlening van Siza mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtregeling van Siza. Siza zal de klachten vervolgens (laten) behandelen overeenkomstig de klachtenregeling.
3. Siza is aangesloten bij de (landelijke) Geschillencommissie Gehandicaptenzorg². Indien gewenst kan de Cliënt hier een klacht indienen. Siza kan met instemming van de Cliënt ook een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.
4. Indien de Cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of over niet tijdige afhandeling daarvan, kan hij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg benaderen.
5. De Cliënt kan zich bij het indienen van een klacht laten ondersteunen of laten adviseren door de vertrouwenspersoon van Siza of de Cliëntvertrouwenspersoon die in het kader van de Wzd beschikbaar wordt gesteld.
6. Siza is aangesloten bij een klachtencommissie die klachten behandelt op grond van de Wzd en bij een klachtencommissie die klachten behandelt op grond van de Wvvgz. Deze klachtencommissies zijn met uitsluiting van de Wkkgz- bevoegd om klachten te behandelen zoals omschreven in die wetten. Siza heeft een cliëntenvertrouwenspersoon, een patiëntenvertrouwenspersoon en een familievertrouwenspersoon op die plaatsen waar zij daartoe op grond van de Wzd respectievelijk de Wvvgz gehouden is.

Artikel 26 – Geschillen en toepasselijk recht

1. Deze Algemene Voorwaarden en de Zorgovereenkomst waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden en de Zorgovereenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Siza is gevestigd.
3. In afwijking van het gestelde in het vorige lid van dit artikel kunnen de Cliënt en Siza overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende MfN mediator.

A.11 Betaling en eigen bijdrage

Artikel 27 – Betaling en eigen bijdrage

1. Bij Zorg- en/of Dienstverlening op basis van Zorg in natura (ZIN) declareert Siza de kosten van de overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening bij het zorgkantoor, de gemeente of de zorgverzekeraar waarmee Siza op grond van de Wlz, Jw, de Wmo 2015 of de Zvw een overeenkomst heeft gesloten. Indien de in het vorige lid genoemde aangewezen instantie de overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening onverhoopt niet vergoedt, is de Cliënt gehouden de door Siza bij deze instantie gedeclareerde kosten zelf te betalen.

² Postadres: de Geschillencommissie zorg, postbus 90600 2509 LP Den Haag. De link is: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>.

2. Bij Zorg- en/of Dienstverlening op basis van een PGB declareert Siza de kosten van de overeengekomen Zorg- en/of Dienstverlening bij de PGB-budgethouder van de Cliënt, die de Zorg- en/of Dienstverlening vervolgens declareert bij de Sociale Verzekeringsbank. De Cliënt is gehouden de door Siza gedeclareerde kosten te betalen ook indien de Sociale Verzekeringsbank de kosten niet vergoedt aan de Cliënt.
3. Indien de Cliënt Zorg- en/of Dienstverlening wenst te ontvangen die niet onder de situaties als genoemd in de vorige artikelleden valt, komt deze voor rekening van de Cliënt. Deze Zorg- en/of Dienstverlening verricht Siza uitsluitend op basis van schriftelijke afspraken met de Cliënt. Op de Zorg- en/of Dienstverlening die voor eigen rekening van de Cliënt is, zijn deze Algemene Voorwaarden en de Betalingsvoorwaarden van overeenkomstige toepassing.
4. Bij zowel Zorg in natura (ZIN) als een PGB kan de Cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz, de Jw, de Wmo 2015 of de Zvw. Siza is verplicht om haar medewerking te verlenen aan de gegevensverstrekking en gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

B. NAKOMING, VERTEGENWOORDIGING EN BELANGENBEHARTIGING

Artikel 28 – Bevoegdheden van de wettelijk vertegenwoordiger

1. De Wettelijk vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Cliënt uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden indien de Cliënt op grond van de wet (bijvoorbeeld gezien zijn leeftijd) niet (zelfstandig) bevoegd of bekwaam is om deze rechten en plichten uit te oefenen, of indien en voor zover Siza overeenkomstig de wettelijke procedures heeft vastgesteld dat de Cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam).
2. In de situatie als bedoeld in het vorige artikellid stemt de Wettelijk vertegenwoordiger in ieder geval namens de Cliënt schriftelijk in met de documenten waarin de afspraken over de verlening van Zorg en/of Diensten zijn neergelegd.
3. De Cliënt heeft, wanneer vertegenwoordiging noodzakelijk is, altijd één Wettelijk vertegenwoordiger, tenzij de wet, de Cliënt zelf, of de rechter meerdere Wettelijk vertegenwoordigers aanwijzen. Indien op grond van de wet meerdere personen bevoegd zijn om de Cliënt te vertegenwoordigen, wijst de familie van de Cliënt (tenzij de Cliënt minderjarig is en beide ouders het gezag over hem uitoefenen) uit deze bevoegde personen één persoon aan die als Wettelijk vertegenwoordiger optreedt. Uitsluitend indien de Cliënt of de rechter meerdere Wettelijk vertegenwoordigers heeft aangewezen die slechts gezamenlijk bevoegd zijn om namens de Cliënt beslissingen te nemen, zal Siza uitsluitend beslissingen nemen nadat beide Wettelijk vertegenwoordigers hebben ingestemd. Siza gaat er daarbij van uit dat de Wettelijk vertegenwoordigers zich zullen inspannen om Siza bij de besluitvorming zo veel mogelijk te betrekken, in die zin dat de Wettelijk vertegenwoordigers elkaar op de hoogte zullen houden en zoveel mogelijk gezamenlijk tot besluitvorming zullen komen. Op het moment dat de besluitvorming voor Siza in de praktijk onwerkbaar wordt omdat er meerdere Wettelijk vertegenwoordigers zijn die het niet eens met elkaar kunnen worden, behoudt Siza zich het recht voor om de rechter te verzoeken in plaats van meerdere Wettelijk vertegenwoordigers één Wettelijk vertegenwoordiger voor de Cliënt aan te laten wijzen.
4. Als de Cliënt geen naaste familie heeft om als Wettelijk vertegenwoordiger op te treden terwijl vertegenwoordiging door Siza noodzakelijk wordt geacht of de familie van de Cliënt na uitdrukkelijke verzoeken daartoe van Siza geen (bekwame) Wettelijk vertegenwoordiger heeft aangewezen of de rechter om aanwijzing van een Wettelijk vertegenwoordiger heeft verzocht, verzoekt Siza de rechter om een mentor of curator als Wettelijk vertegenwoordiger aan te wijzen.

Artikel 29 - Nakoming tegenover de wilsbekwame Cliënt

1. Als een wilsbekwame Cliënt ouder is dan 12 jaar, maar jonger dan 16 jaar, heeft Siza de toestemming nodig van de minderjarige én van zijn/haar Wettelijke vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de Zorgovereenkomst. Siza komt de verplichtingen die uit de Zorgovereenkomst met de Cliënt voortvloeien zowel na tegenover de Cliënt als tegenover diens Wettelijke vertegenwoordiger. Nakoming van de Zorgovereenkomst tegenover de Wettelijk Vertegenwoordiger kan achterwege blijven indien nakoming in een specifiek geval onverenigbaar is met de zorg van Siza als goed hulpverlener.
2. Is een wilsbekwame Cliënt 16 jaar of ouder, dan komt Siza de verplichtingen die uit de Zorgovereenkomst met de Cliënt voortvloeien uitsluitend na tegenover de Cliënt zelf.
3. Als een Cliënt van 16 jaar of ouder naar het oordeel van Siza onbekwaam is om zijn/haar wil te bepalen over een onderdeel van de Zorgovereenkomst, komt Siza haar verplichtingen met betrekking tot dat onderdeel van de Zorgovereenkomst na tegenover diens Wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 30 - Nakoming tegenover de wilsonbekwame Cliënt

1. Tegenover de Cliënt die jonger is dan 12 jaar, komt Siza haar verplichtingen uit de Zorgovereenkomst na tegenover de Wettelijk vertegenwoordiger.
2. Tegenover de wilsonbekwame Cliënt van 12 jaar of ouder komt Siza al haar verplichtingen uit de Zorgovereenkomst na tegenover de Wettelijk Vertegenwoordiger van de Cliënt, tenzij de Cliënt naar het oordeel van Siza feitelijk bekwaam is om over een onderdeel van de Zorgovereenkomst zijn/haar wil te bepalen. In dat geval volgt Siza de wil van de Cliënt voor wat betreft dat onderdeel.
3. Nakoming van de Zorgovereenkomst tegenover de Wettelijk Vertegenwoordiger als bedoeld in de vorige leden van dit artikel kan achterwege blijven indien nakoming in een specifiek geval onverenigbaar is met de zorg van Siza als goed hulpverlener.
4. Ontbreekt een Wettelijk vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid, dan komt Siza de verplichtingen die uit de overeenkomst met de Cliënt voortvloeien na tegenover de schriftelijk gemachtigde of de belangenbehartiger van de Cliënt. Ontbreekt een schriftelijk gemachtigde of een belangenbehartiger, dan komt Siza de verplichtingen die uit de Zorgovereenkomst met de Cliënt voortvloeien na jegens één van de volgende personen.
 - a. de echtgenoot van de Cliënt;
 - b. de geregistreerde partner van de Cliënt;
 - c. de levensgezel van de Cliënt;
 - d. een ouder van de Cliënt;
 - e. een kind van de Cliënt;
 - f. een broer of zuster van de Cliënt;
 - g. grootouder of kleinkind van de Cliënt.
5. Indien een Wettelijke Vertegenwoordiger als bedoeld in het vorige lid ontbreekt en de Cliënt geen echtgenoot/partner of levensgezel heeft, dan wel indien deze niet in staat of geschikt is om als Wettelijk Vertegenwoordiger op te treden verzoekt Siza de Cliënt en zijn familie om vanuit de familie één Wettelijk Vertegenwoordiger aan te wijzen, zoals beschreven in het vorige lid onder d tot en met g.
6. De in lid 5 aldus aangewezen Wettelijk Vertegenwoordiger zal door Siza in het vervolg van de zorgverlening als de Wettelijk Vertegenwoordiger worden beschouwd met de bijbehorende rechten en plichten.
7. Indien de Cliënt of de familie geen geschikte Vertegenwoordiger kan of wil aanwijzen zal Siza de kantonrechter om een mentor verzoeken, indien de Cliënt of de familie zelf niet een dergelijk

verzoek bij de kantonrechter heeft ingediend.

Artikel 31 - Vertegenwoordiging

1. Indien Siza, op grond van de Zorgovereenkomst, haar verplichtingen ten opzichte van de Cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de Cliënt zelf, dan vervult deze persoon de rol van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de Cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn/haar taak als vertegenwoordiger te betrekken.
2. Als de Cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in het eerste lid van dit artikel toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd, indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen.
3. Siza kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in het eerste lid van dit artikel een verrichting uitvoeren, indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat directe uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen. Dit is alleen mogelijk indien er geen toestemming van de Cliënt zelf is vereist.

Artikel 32 - Belangenbehartiging

Op verzoek van de Cliënt kan hij/zij zich bij gesprekken, overleggen etc. laten bijstaan door een belangenbehartiger. Siza zal de aanwezigheid van de belangenbehartiger toestaan, tenzij dit onverenigbaar is met de plicht van Siza als goed hulpverlener.

C. VERBLIJF

Artikel 33 – Gebruik woonvoorziening

1. Indien de Zorgovereenkomst tussen Siza en de Cliënt tevens inhoudt dat Siza een Verblijfsvoorziening aan de Cliënt ter beschikking stelt, dan komt tussen Siza en de Cliënt geen huurovereenkomst tot stand omdat het zorgelement in de Zorgovereenkomst overheerst. Het recht op gebruik van de woonvoorziening ontleent de Cliënt uitsluitend aan de Zorgovereenkomst. Beëindiging van de Zorgovereenkomst op welke grond ook leidt van rechtswege – dus zonder dat daarvoor een afzonderlijke rechtshandeling nodig is – tot het einde van het (recht op) gebruik van de Verblijfsvoorziening.
2. Indien sprake is van Training: de Cliënt met een aanspraak op Wlz-zorg heeft het recht om zijn/haar echtgenoot of geregistreerde partner voor de duur van de Zorgovereenkomst in de Verblijfsvoorziening te laten wonen omdat samenwoning van de Cliënt met zijn/haar echtgenoot of geregistreerde partner tijdens de training die de Cliënt volgt, bevorderlijk is voor het bereiken van de doelen van de training. Het gebruik van de Verblijfsvoorziening door de echtgenoot/geregistreerde partner is om niet. De echtgenoot/geregistreerde partner is aan Siza uitsluitend een bijdrage verschuldigd voor de kosten van de levering van water en energie en het (mede) gebruik van de in de Verblijfsvoorziening aanwezige stoffering en inventaris. Beëindiging van de Zorgovereenkomst met de Cliënt op welke grond ook leidt van rechtswege – dus zonder dat daarvoor een afzonderlijke rechtshandeling nodig is – tot het einde van het recht op gebruik van de Verblijfsvoorziening door de echtgenoot/geregistreerde partner. Alle verplichtingen van de Cliënt die verband houden met het einde van het recht op verblijf bij het einde van de Zorgovereenkomst zijn op gelijke wijze van toepassing op de echtgenoot/geregistreerde partner.
3. De Cliënt zal de Verblijfsvoorziening, alsmede de daarin aanwezige voorzieningen en/of inventarisgoederen als een goed gebruiker overeenkomstig de bestemming gebruiken. De Cliënt zal in of aan de Verblijfsvoorziening geen wijzigingen aanbrengen en/of in de muren, de vloeren en/of de plafonds boren, spijkeren of schroeven, behoudens voor zover Siza daarvoor uitdrukkelijk voorafgaand schriftelijke toestemming heeft gegeven. Siza kan aan haar

- toestemming voorwaarden verbinden.
4. Siza zorgt ervoor dat de Verblijfsvoorziening bij de ingebruikneming in goed bewoonbare staat verkeert en dat de daarin aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren. Indien dit uit oogpunt van leefbaarheid nodig is, zal Siza de Verblijfsvoorziening opnieuw stofferen, behangen of schilderen. De Cliënt zal bij ingebruikname van de Verblijfsvoorziening de staat van de Verblijfsvoorziening en de daarin aanwezige voorzieningen aanvaarden door ondertekening van een opnamerapport.
 5. Siza draagt voor eigen rekening zorg voor het technische basisonderhoud van en het herstelwerk aan de Verblijfsvoorziening, de door Siza aangebrachte voorzieningen en de door Siza ter beschikking gestelde inventarisgoederen.
 6. Indien door grove schuld of opzet van de Cliënt of diens bezoeker(s) schade wordt toegebracht aan de Verblijfsvoorziening en/of de daarin door Siza verstrekte voorzieningen zal Siza de door haar gemaakte kosten van herstel verhalen op de Cliënt.
 7. De Cliënt is verplicht aan Siza toegang tot de Verblijfsvoorziening te verschaffen voor het uitvoeren van de noodzakelijke onderhouds- en/of herstelwerkzaamheden door Siza. Siza zal de Cliënt vooraf informeren over de dagdelen/dagen waarop deze werkzaamheden zullen worden uitgevoerd.
 8. De onderhouds- en reparatiewerkzaamheden die voor rekening van Siza komen zullen door haar worden uitgevoerd overeenkomstig het kwaliteitsniveau dat bij Siza gebruikelijk is.
 9. Siza behoeft de toestemming van de Cliënt voor het (doen) betreden van de Verblijfsvoorziening die bij de Cliënt in gebruik is. Deze toestemming is niet nodig wanneer om redenen van veiligheid en gezondheid van de Cliënt of derden onmiddellijke of zeer spoedige toegang tot de woonvoorziening noodzakelijk is. Indien het niet mogelijk is om de Cliënt toestemming te vragen, kan Siza de Verblijfsvoorziening ook zonder toestemming betreden, een en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de privacy van de Cliënt.
 10. Het is de Cliënt niet toegestaan de Verblijfsvoorziening zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Siza tijdelijk of blijvend aan derden in gebruik te geven.

Artikel 34 – Interne verhuizing

1. Siza kan om redenen van zorginhoudelijke, organisatorische of personele aard besluiten de Cliënt intern te verhuizen of in overleg met de Cliënt plaatsing op een andere locatie van Siza aan te vragen, bijvoorbeeld indien de noodzakelijke Zorg aan de Cliënt zodanig is dat Siza deze redelijkerwijs niet meer kan bieden op de huidige locatie.
2. Bij beslissingen over interne verhuizingen zal Siza zorgvuldig en met inachtneming van de gerechtvaardigde belangen van de Cliënt dienen te handelen. In ieder geval zal Siza de Cliënt tijdig mondeling en schriftelijk informeren over de voorgenomen verhuizing en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen. Indien de Cliënt niet meewerkt aan een naar het oordeel van Siza noodzakelijke verhuizing, zal Siza beoordelen of er redenen zijn om de Zorgovereenkomst met de Cliënt op te zeggen.
3. De kosten van een verhuizing op initiatief van Siza komen voor rekening van Siza. Onder de kosten van verhuizing vallen in dit verband alle redelijke kosten ter zake van het - indien nodig - bewoonbaar maken en stofferen van de nieuwe woonvoorziening en de redelijke kosten van de verhuizing.
4. Indien een Verblijfsvoorziening wordt bewoond door twee personen die elkaars levensgezel zijn, dan is de overblijvende Cliënt/levensgezel, na het vertrek of het overlijden van de andere Cliënt/levensgezel, verplicht te verhuizen naar een éénpersoonsverblijfsvoorziening, zodra een dergelijke Verblijfsvoorziening vrijkomt. De verplichting om te verhuizen ontstaat in ieder geval uiterlijk één maand nadat Siza de Cliënt schriftelijk heeft bericht inzake de verhuizing. Het bepaalde in lid 2 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing.



Artikel 35 – Algemene ruimten en voorzieningen

1. De Cliënt is gerechtigd en verplicht tot een gebruik overeenkomstig de bestemming van de algemene ruimten zoals (indien aanwezig) een gemeenschappelijke keuken of de overige algemene voorzieningen zoals gangen en trappenhuizen.
2. Dienstruimten zijn zonder voorafgaande toestemming van een daartoe bevoegde medewerker van Siza niet voor de Cliënt toegankelijk.

Artikel 36 – Einde verblijf

1. De Cliënt zal, indien hij de Verblijfsvoorziening om welke reden dan ook ontruimt, de woonvoorziening, de door Siza aangebrachte voorzieningen en de inventarisgoederen die eigendom zijn van Siza, in goede staat opleveren tegen afgifte van de sleutels (indien van toepassing) op de met Siza overeengekomen opleverdatum van de woonvoorziening aan Siza. De Cliënt zal de woonvoorziening moeten opleveren in de staat waarin het verkeerde toen de Cliënt deze in gebruik nam.
2. In geval de Zorgovereenkomst eindigt door het overlijden van de Cliënt dient de Verblijfsvoorziening zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de overlijdensdatum te worden ontruimd door de nabestaanden van de Cliënt. Indien de nabestaanden van de Cliënt nalaten de Verblijfsvoorziening te ontruimen, zal Siza de Verblijfsvoorziening laten ontruimen en alle kosten die gepaard gaan met de ontruiming in rekening brengen bij de nabestaanden van de Cliënt. Als de Zorgovereenkomst om een andere reden eindigt, dient de Verblijfsvoorziening uiterlijk op de einddatum van de Zorgovereenkomst ontruimd te zijn.
3. Indien de goederen die hebben toebehoord aan een overleden Cliënt, of toebehoren aan een Cliënt wiens recht op gebruik van de Verblijfsvoorziening is geëindigd, niet tijdig zijn weggevoerd, heeft Siza het recht die goederen te doen opslaan voor rekening en risico van de rechthebbende(n). Siza zal in dat geval niet tot de afgifte van de goederen zijn verplicht, alvorens de aan de opslag verbonden kosten, alsmede overige nog openstaande vorderingen van Siza op Cliënt, volledig aan Siza zijn betaald. Als de goederen naar het oordeel van Siza een reële handelswaarde vertegenwoordigen dan is Siza na drie maanden opslag gerechtigd om de goederen te verkopen. Als de kosten van de verkoop naar het oordeel van Siza niet in een redelijke verhouding staan tot de redelijkerwijs te verwachten opbrengst dan is Siza gerechtigd om de goederen onmiddellijk te (doen) vernietigen en is zij niet tot opslag verplicht. De kosten van het afvoeren en vernietigen van deze goederen zal Siza aan de Cliënt in rekening brengen. Als Siza tot verkoop besluit zal de opbrengst van de verkoop na aftrek van de kosten van de verkoop en de opslagkosten gedurende één jaar ter beschikking worden gehouden voor de rechthebbende(n). Na het verstrijken van deze termijn vervalt de opbrengst aan Siza.
4. De verplichtingen die in dit artikel zijn vastgelegd rusten tevens op [*de Wettelijk vertegenwoordiger(s) van de Cliënt en op*] de echtgenoot/geregistreerde partner die met toestemming van de Cliënt in de Verblijfsvoorziening verblijft.

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op [*datum*]