



Algemene en bijzondere voorwaarden behorende bij de zorg-en dienstverleningsovereenkomst van Stichting Het Robertshuis.

Voor u liggen de algemene – en bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn bij het sluiten van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Het Robertshuis, gevestigd te Noorbeek, aan Bergenuizen 13A (hierna te noemen: 'Het Robertshuis') en een zorgvrager.

Deze algemene en bijzondere voorwaarden zijn integraal van toepassing op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en maken derhalve onlosmakelijk hiervan deel uit.

Wij vertrouwen erop in deze voorwaarden meer inzicht te geven in de dienstverlening die u van ons kunt verwachten. Mocht er in de toekomst onverhoopt een verschil van mening ontstaan over de zorgverlening, dan kunnen deze woordwaarden helpen bij het vinden van een oplossing.

Het Robertshuis staat voor kwaliteit van haar dienstverlening. Dat betekent dat onderwerpen die in deze voorwaarden staan, evenals vele andere onderwerpen, vaak verdere uitgewerkt zijn in aparte documenten. Daarnaast hebben we afspraken vastgelegd in huisregels, contracten, gedragscode, etc. Alle documenten die voor u van belang zijn en direct te maken hebben met de kwaliteit van de zorg, zijn voor u op verzoek ter inzage.

Uitsluitingsgronden:

Stichting Het Robertshuis hanteert de volgende uitsluitingsgronden:

Wanneer de verwachting is dat een zorgvrager dusdanig extreem of herhaaldelijk agressief of (sexueel) intimiderend gedrag naar medewerkers en/of medezorgvragers van Het Robertshuis zal gaan vertonen, waarbij de veiligheid in het gedrang is dan sluiten wij deze zorgvrager uit.

Indien de zorgvrager bij de start van de zorg niet beschikt over een passend geldig indicatiebesluit c.q. toewijzing ten behoeve van Stichting Het Robertshuis.



Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening.

In deze voorwaarden wordt onder 'zorgvrager' in voorkomende gevallen ook zijn of haar (al dan niet wettelijk) vertegenwoordiger verstaan.

1. Zorg- en dienstverlening in een contractuele relatie

Zorgvrager en Het Robertshuis kunnen zich uitsluitend tot zorg- en dienstverlening verbinden, indien en voor zover daar een schriftelijke contractuele relatie, de 'Zorg- en dienstverleningsovereenkomst' aan ten grondslag ligt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst is schriftelijk vastgelegd in een akte die beide partijen rechtsgeldig hebben ondertekend.

2. Toepasselijkheid voorwaarden

Deze algemene en bijzondere voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van elke zorg – en dienstverleningsovereenkomst die tussen Het Robertshuis en zorgvrager is aangegaan over een zorgarrangement, ongeacht de wijze waarop de financiering van dit zorgarrangement plaatsvindt.

3. Goed zorgaanbiederschap

Het Robertshuis verplicht zich om de overeengekomen zorg naar beste weten en kunnen te leveren, overeenkomstig de normen van een goed zorgaanbieder. Tot haar verplichtingen behoort in elk geval het inzetten van medewerkers die beschikken over de kennis en kunde om verantwoorde zorg te leveren. Daar waar de normen van (gezondheidszorg-) wetgeving van toepassing zijn, worden die door Het Robertshuis nageleefd.

4. Inzet medewerkers

1. Het Robertshuis bepaalt welke medewerker(s) worden ingezet voor de feitelijke zorg- en dienstverlening ter uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De inzet gebeurt met het oog op goed zorgaanbiederschap en hangt samen met het indicatiebesluit afgegeven door het CIZ (centrum indicatiestelling zorg) of Gemeente, de behoefte van de zorgvrager op dat moment, de doelmatigheid en hetgeen binnen de sector te doen gebruikelijk is.

2. De tijdstippen waarop zij de zorg verlenen, worden zo veel mogelijk na overleg met de zorgvrager vastgesteld. Het Robertshuis behoudt zich het recht voor deze tijdstippen eenzijdig te wijzigen als dit door onvoorziene omstandigheden, met het oog op een goede bedrijfsvoering, noodzakelijk is. Het Robertshuis houdt bij dergelijke wijzigingen zoveel als mogelijk is rekening met de redelijke belangen van de zorgvrager en neemt over de wijziging zo spoedig mogelijk contact op met de zorgvrager.

5. Inschakeling derden

Het Robertshuis mag bij de zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager derden inschakelen als zij dit nodig en gewenst achten. Dit gebeurt in overleg met en na uitdrukkelijke instemming van de zorgvrager of diens wettelijk vertegenwoordiger. Het Robertshuis erkent geen aansprakelijkheid voor deze derden.

6. Medewerking zorgvrager

De zorgvrager is gehouden naar beste weten en kunnen mee te werken aan het ontvangen van de zorg en aan het uitvoeren en nakomen van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst, voor zover dit redelijkerwijs van hem verwacht kan worden. Onder deze verplichting valt uitdrukkelijk ook de plicht om informatie te verschaffen over de levensgeschiedenis, gedragsaspecten en lopende (medische of gedragskundige) behandeltrajecten en ondergane vaccinaties en overige voor de zorgverlening door Het Robertshuis van belang zijnde informatie. Deze verplichting geldt uitsluitend voor zover de



informatie redelijkerwijs nodig kan zijn voor een zorgvuldige en gezondheid van andere zorgvragers en/of medewerkers. De zorgvrager verleent tevens de noodzakelijke medewerking om Het Robertshuis dar in staat te stellen de geleverde zorg inhoudelijke en financieel aan bevoegde instanties te verantwoorden. Op verzoek van Het Robertshuis overlegt de zorgvrager onder meer, een geldig legitimatiebewijs en zijn burgerservicenummers.

7. Informatie

Het Robertshuis geeft aan haar zorgvrager en diens eventuele vertegenwoordiger algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening. Als de zorgvrager geen informatie wenst te ontvangen respecteert Het Robertshuis dit voor zover dat niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen. Bij het aangaan van de overeenkomst ontvangt de zorgvrager nadere informatie over relevante aspecten van de zorg- en dienstverleningsorganisatie. Ook wordt de zorgvrager gewezen op de mogelijkheid inzage te hebben in vastgelegde afspraken die van invloed zijn op de directe kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

8. Zorg-/Gezinsplan

Het Robertshuis maakt voor de zorg- en dienstverlening in overleg met de zorgvrager een schriftelijk zorg-/gezinsplan, welke zorg-/gezinsplan na ondertekening door Het Robertshuis en zorgvrager onlosmakelijk deel uitmaakt van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Een zorg-/gezinsplan is een uitwerking van het zorgarrangement in hulpvragen, doel, activiteiten, randvoorwaarden en werkafspraken. Een zorgplan wordt opgesteld volgens de methodiek die binnen Het Robertshuis gebruikelijk is. Het zorgplan wordt ten minste een maal per jaar geëvalueerd en zo nodig aangepast. De zorgvrager werkt naar beste vermogen mee aan de totstandkoming, evaluatie en aanpassing van het zorg-/gezinsplan.

9. (Wettelijk) vertegenwoordiger

Als de zorgvrager wordt vertegenwoordigd of bijgestaan door een (al dan niet wettelijke) vertegenwoordiger, is het voor het kunnen leveren van goede zorg- en dienstverlening van belang dat deze zich gedraagt als een goed vertegenwoordiger waartoe de (wettelijk) vertegenwoordiger zich verplicht. Bij het wegvallen of overlijden van de vertegenwoordiger zorgt Het Robertshuis voor continuïteit in de uitvoering van het overeengekomen zorgarrangement. Niet- spoedeisende beslissingen over de zorgvrager worden in dat geval uitgesteld totdat er een nieuwe vertegenwoordiger is.

10. Overdracht rechten en plichten overeenkomst

Het Robertshuis mag de uitvoering van de rechten en plichten die uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met de zorgvrager voortvloeien aan een derde partij overdragen. Daarvoor is medewerking en instemming van de zorgvrager vereist. De zorgvrager ontvangt tijdig informatie over het voornemen tot overdracht en het verzoek om medewerking en instemming hiertoe.

11. Privacy

Het Robertshuis draagt zorg voor registratie en opslag van persoonsgegevens van de zorgvrager en de eventuele (wettelijk) vertegenwoordiger volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens, dan wel Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het Robertshuis draagt zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager, voor zover dat in redelijkheid van haar gevergd kan worden. Het Robertshuis en haar medewerkers zijn, ook na beëindiging van de zorg, verplicht tot geheimhouding van de informatie die zij bij de zorg- en dienstverlening over de zorgvrager en dienst persoonlijke levenssfeer opdoen. Dit geldt niet als informatieoverdracht in het kader van een goede zorg- en dienstverlening nodig is of als een wettelijke voorschrift Het Robertshuis en haar medewerkers van de geheimhoudingsplicht ontslaan. Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening



legt Het Robertshuis een dossier aan voor iedere zorgvrager, ook hierbij worden de regels van de AVG gehanteerd. De zorgvrager heeft het recht zijn dossier in te zien, daaruit afschrift te verkrijgen en wijzingen voor te stellen conform de AVG. De zorgvrager respecteert de persoonlijke levenssfeer van de bij de zorg- en dienstverlening betrokken medewerkers van Het Robertshuis en van de andere zorgvragers, voor zover dat in de redelijkheid en met inachtneming van de verstandelijke beperkingen van de zorgvrager van hem kan worden verwacht. Bij de beëindiging van de zorgovereenkomst worden de gegevens van de zorgvrager bewaard in het archief van het Robertshuis. Het Robertshuis houdt zich hierbij aan de wettelijk verplicht gestelde bewaartermijn. Het Robertshuis heeft een uitgebreidere privacyverklaring gepubliceerd op de volgende website www.hetrobertshuis.nl.

12. Gebruik beeldmateriaal

Het Robertshuis neemt grote zorgvuldigheid in acht bij het vervaardigen en publiceren van beeldmateriaal waarop de zorgvrager is afgebeeld. Het Robertshuis vraagt de zorgvrager schriftelijk toestemming voor het gebruik van dergelijk beeldmateriaal voor doelen welke vallen binnen de statutaire doestellingen van Het Robertshuis en aan haar gelieerde vennootschappen en/of ondernemingen. De zorgvrager heeft te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken. Intrekking van een gegeven toestemming dient schriftelijk te geschieden bij de locatiemanager van de locatie waarvan de zorgvrager gebruikt maakt.

13. Wetenschappelijk onderzoek

Het Robertshuis vraagt vooraf toestemming aan de zorgvrager voor eventuele actieve medewerking aan wetenschappelijk onderzoek of zijn betrokkenheid daarbij. Het Robertshuis informeert de zorgvrager over de aard en het doel van het onderzoek en de mogelijke consequenties van (de uitkomsten van) het onderzoek voor de zorgvrager. Het Robertshuis mag onderzoeksgegevens alleen gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek als deze specifieke cliëntgegevens anoniem zijn gemaakt.

14. Non-reanimatie

Het Robertshuis respecteert, voor zover zij daarvan kennis heeft, een door de zorgvrager schriftelijk en rechtsgeldig afgegeven non-reanimatieverklaring, maar behoudt zich het recht voor om in noodsituaties medische spoedhulp in te roepen, mede ter professionele beoordeling van de gezondheidssituatie van de zorgvrager en ter voorkoming van vermijdbaar lijden.

15. Toestemming in bijzondere situaties

Voor geneeskundige of andere (therapeutische) handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan dat in overleg tussen Het Robertshuis en zorgvrager is vastgesteld, is toestemming van de zorgvrager vereist. Door zorgvrager wordt door het ondertekenen van het zorgplan reeds bij voorbaat toestemming gegeven aan Het Robertshuis indien de desbetreffende behandelingen niet van ingrijpende aard zijn. Als het belang van de zorgvrager eist dat onmiddellijk tot de handeling wordt overgegaan (vitaal belang) om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen kan een geneeskundige of therapeutische handeling zonder toestemming geschieden. De zorgvrager en de (wettelijk) vertegenwoordiger worden in dat geval zo spoedig mogelijk achteraf ingelicht over de handeling.

16. Opzegging en beëindiging

1. Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan, in ieder geval niet langer dan voor de duur van de termijn waarvoor de zorgvrager over een rechtsgeldige indicatiebesluit beschikt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt derhalve van rechtswege na afloop van de bepaalde termijn, dan wel de duur van het rechtsgeldig indicatiebesluit.



2. Partijen hebben het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussentijds te beëindigen door schriftelijke opzegging per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging met inachtneming van een termijn van ten minste een maand, te rekenen vanaf de laatste dag van een kalendermaand.

3. Uitzonderingen hierop vormen de situatie die in artikel 17 worden genoemd om tot stopzetting van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te komen. Bij beëindiging van de overeenkomst door Het Robertshuis tot een ernstig nadeel voor de zorgvragers zou leiden, terwijl (nog) geen vervangende zorg- en dienstverlening door de derden is geregeld, zal Het Robertshuis, naar redelijkheid en billijkheid, de noodzakelijke zorgverlening aan de zorgvrager voortzetten.

4. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt automatisch beëindigd door het overlijden van de zorgvrager of door ontbinding door rechterlijke tussenkomst.

17. Stopzetten zorg door Het Robertshuis

1. Het Robertshuis heeft het recht de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening onmiddellijk, maar tijdelijk te staken of op te schorten als de zorgvrager of zijn vertegenwoordiger zich naar de mening van Het Robertshuis extreem of herhaaldelijk agressief of (sexueel) intimiderend naar medewerkers en/of medezorgvragers van Het Robertshuis opstelt. Naar aanleiding van dergelijk incident zal het Robertshuis een aanmaning en/of ingebrekestelling zowel aan de zorgvrager verstrekken, alsmede aan zijn (wettelijk) vertegenwoordiger. Indien na een dergelijk incident een tweede soortgelijke situatie zich voordoet, mag het Robertshuis de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden. Bij gewichtige/ zwaarwegende redenen kan de zorg door Het Robertshuis ook stopgezet worden. Gewichtige redenen worden met de nodige zorgvuldigheid/beleid gemotiveerd en toegepast. In een dergelijk geval kan Het Robertshuis ontbinden zonder enige schadevergoeding aan de zorgvrager verschuldigd te zijn.

2. Het Robertshuis mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en na enige aanmaning en/of ingebrekestelling, met inachtneming van daartoe strekkende wettelijke voorschriften, ontbinden, als de zorgvrager zich zodanig opstelt dat Het Robertshuis in redelijkheid geen verantwoorde zorg meer kan. In een dergelijk geval kan Het Robertshuis ontbinden zonder enige schadevergoeding aan de zorgvrager verschuldigd te zijn.

3. Wanneer een (wettelijk) vertegenwoordiger zich agressief of (sexueel) intimiderend gedraagt, kan Het Robertshuis deze persoon de toegang tot haar gebouwen en/of terreinen voor bepaalde tijd en bij herhaling voor onbepaalde tijd ontzeggen. Deze ontzegging zal schriftelijk aan de (wettelijk) vertegenwoordiger worden bevestigd.

4. Voordat Het Robertshuis overgaat tot stopzetting van de zorg- en dienstverlening, vindt overleg over de ontstane situatie plaats met de (wettelijk) vertegenwoordiger tenzij het gedrag van de (wettelijk) vertegenwoordiger de aanleiding is tot de stopzetting, zulks ter beoordeling van Het Robertshuis.

5. Als de reden voor de stopzetting ligt in agressief gedrag door de (wettelijk) vertegenwoordiger, wordt deze ten minste een keer vooraf schriftelijk en met redenen omkleed gewaarschuwd tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in sub a van dit artikel waarna onmiddellijke staking of opschorting kan plaatsvinden, zulks ter beoordeling van Het Robertshuis. Als een (wettelijk) vertegenwoordiger, na te zijn gewaarschuwd, zich opnieuw agressief of intimiderend gedraagt, dan is Het Robertshuis gerechtigd



tot onmiddellijke ontbinding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op de wijze als beschreven in sub b van dit artikel.

6. Het Robertshuis zal beëindiging van de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening schriftelijk en gemotiveerd aan de zorgvrager en het zorgkantoor bevestigen.

7. Ontbinding zorg- en dienstverleningsovereenkomst laat de daaruit voortvloeiende betalingsverplichting onverlet totdat door een van de partijen de overeenkomst rechtsgeldig is beëindigd.

8. Indien stopzetting van de zorg- en dienstverlening aan de orde is, wijst Het Robertshuis de zorgvrager op het bestaan van de cliënt vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure.

18. Onvrijwillige overplaatsing

Het Robertshuis kan besluiten tot overplaatsing van de zorgvrager naar een andere locatie. Dat kan als overweging indien de zorginhoudelijke, organisatorische, personeel technische of economische aard dit nodig maken. Indien een overplaatsing van een zorgvrager noodzakelijk is, neemt Het Robertshuis zo spoedig mogelijk en in principe vooraf contact op met de zorgvrager en dienst (wettelijk) vertegenwoordiger.

19. Opvolgende zorgverlener

Op verzoek van en met uitdrukkelijke instemming van de zorgvrager draagt Het Robertshuis alle gegevens die voor de zorg- en dienstverlening benodigd zijn over aan de door de zorgvrager aan te wijzen nieuwe zorgverlener.

20. Aansprakelijkheid Het Robertshuis

1. Het Robertshuis is aansprakelijk voor de schade die de zorgvrager lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Het Robertshuis bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

2. De omvang van de schadevergoedingsverplichting wordt beperkt tot het bedrag waartoe het Robertshuis verzekerd is. Het Robertshuis is tegen de financiële gevolgen van dergelijke schade verzekerd en wel op een wijze die qua dekking en voorwaarden gebruikelijk is voor professionele zorgverleners in de gehandicaptenzorg.

21. Verzekering en aansprakelijkheid zorgvrager

Het Robertshuis draagt voor de zorgvrager zorg voor een adequate wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tijdens de zorg- en dienstverlening, die zijn aansprakelijkheid jegens Het Robertshuis, haar medewerkers, de overige zorgvragers en derden dekt.

22. Geschillen/Klachten

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

Geschillen over de inhoud of de uitvoering van zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden in eerste instantie besproken tussen de (vertegenwoordiger van de) zorgvrager en de eindverantwoordelijke



leidinggevende voor de zorg- en dienstverlening van Het Robertshuis aan deze zorgvrager. Een geschil is aanwezig indien een van beiden partijen dit stelt en dit schriftelijk aan de wederpartij laat weten. De zorgvrager kan gebruik maken van de procedure voor klachtbehandeling die Het Robertshuis kent waarbij de mogelijkheid open staat een beroep te doen op de cliëntvertrouwenspersoon en een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie die op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is ingesteld.

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.

3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij de zorgaanbieder heeft ingediend.

4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Als de zorgaanbieder een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat, als de cliënt daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

23. Toepasselijk recht

Op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

24. Informatie kwantitatieve gegevens

Als er geen kwantitatieve gegevens in het ZDVO staan, dan wordt voor de toepassing verwezen naar het behandelplan als het verlengde van het zorg-/gezinsplan.

25. Actualisatie van de zorgvraag; informatieverschaffing

1. Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich ontwikkelen dat Het Robertshuis daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen de kaders van:

- de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- de indicatie die aan de zorgvrager verstrekt is en
- de kostenvergoeding die Het Robertshuis van het zorgkantoor of gemeente ontvangt.

2. Het Robertshuis nodigt de zorgvrager dan uit tot het (doen) starten van een (her)indicatieprocedure. Het Robertshuis biedt de zorgvrager daarin waar dat gewenst is hulp bij het aanvragen van de herindicatie. Het is van wezenlijk belang dat de zorgvrager medewerking verleent aan deze procedure. Als de zorgvrager dat op onredelijke gronden nalaat en daarmee een herindicatie onmogelijk maakt, heeft Het Robertshuis het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang



door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechtelijke tussenkomst na enige aanmaning of ingebrekestelling, te ontbinden, op voorwaarde dat het zorgkantoor hiervoor instemming en goedkeuring geeft. Ditzelfde geldt als Het Robertshuis aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager heeft verschaft aan Het Robertshuis en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Het Robertshuis redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities, als zij kennis zou hebben gehad van de volledige en/of correcte informatie.

26. Vervallen indicatie

Als de indicatie van zorgvrager voor de geleverde zorg vervalt, eindigt de verplichting van Het Robertshuis om de overeengekomen zorg te leveren.

27. Gebruikmaking zorg

De zorgvrager is verplicht de overeengekomen zorg daadwerkelijk af te nemen tenzij dringende redenen, buiten de invloedssfeer van de zorgvrager om, dit onmogelijk maken. De zorgvrager zal eventuele onvoorziene afwezigheid zo snel mogelijk aan Het Robertshuis melden. Dat betekent afgezien van de acute noodsituatie, in elke geval 24 uur van tevoren. Af-/ziekmelden dient te geschieden op het telefoonnummer van de hoofdlocatie Laren of Noorbeek zoals vermeld op de website van Het Robertshuis. Aan het niet of niet tijdig afmelden kunnen mogelijk kosten verbonden zijn.

28. Eigen bijdrage

De zorgvrager is op de hoogte van het feit dat hij voor bepaalde producten van de zorg- en dienstverlening een eigen bijdrage dient te betalen, conform van overheidswege voorgeschreven regels. Voor meer informatie hierover kijk op <https://www.hetcak.nl/>.

29. Bedrijfssluiting

De zorgvrager is op de hoogte van het feit dat Het Robertshuis gebruik maakt van sluitingsperiodes. De concrete sluitingsdagen worden ruim van tevoren gepubliceerd op onze website onder het menu "Ouders/Sluitingsdagen".

30. Medicatie

1. De zorgvrager, dan wel zijn (wettelijk) vertegenwoordiger zal Het Robertshuis volledig en juist informeren omtrent de medicamenten die gebruikt worden en de wijze en tijdstippen waarop deze dienen te worden toegediend, Dit omvat ook de situaties waarin van een wijziging van medicatie en/of medicatieverstrekking sprake is.

2. De zorgvrager dan wel zijn (wettelijk) vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het voorhanden hebben van de voor hem / haar noodzakelijke medicamenten en het niet overschreden van de uiterste gebruiksdatum van het desbetreffende medicament.

3. De zorgvrager dan wel zijn (wettelijke) vertegenwoordiger zal Het Robertshuis volledig en juist informeren omtrent bijwerkingen van de medicamenten dan wel of de medicamenten zonder nadelige bijwerkingen gebruikt kunnen worden in combinatie met andere medicamenten

4. Indien de zorgvrager niet in staat is zich zelf de medicamenten toe te dienen, draagt Het Robertshuis in principe de zorg voor medicatieverstrekking gedurende de momenten dat sprake is van behandeling dan wel begeleiding door Het Robertshuis. Uitzonderingen worden separaat en in overleg met de zorgvrager dan wel zijn (wettelijk) vertegenwoordiger vastgesteld.



5. De zorgvrager dan wel zijn (wettelijk) vertegenwoordiger is verplicht om - steeds wanneer dit van toepassing is - de juiste medicatie in de juiste hoeveelheden en identificeerbaar aan Het Robertshuis ter beschikking te stellen, zodat Het Robertshuis in staat wordt gesteld om de medicatieverstrekking tijdens de behandel- of begeleidingssituatie adequaat uit te voeren.

6. Indien van een wijziging van medicatie en/of medicatieverstrekking sprake is, informeert de zorgvrager dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger Het Robertshuis hierover correct, tijdig en bij voorkeur schriftelijk of per e-mail. Het Robertshuis draagt er zorg voor dat de ter beschikking gestelde medicamenten volgens voorschrift bewaard worden.

Bij onduidelijkheden dan wel twijfels ten aanzien van medicatie en de wijze van verstrekking daarvan zal onverwijld contact opgenomen worden met de wettelijke vertegenwoordiger. Het Robertshuis hanteert de principes van veiligheid in de medicatieketen.

7. Indien sprake is van fouten in de medicatieverstrekking, zal Het Robertshuis de wettelijke vertegenwoordiger hiervan onverwijld op de hoogte brengen.

8. Het Robertshuis mag/kan alleen medicatie toedienen wanneer deze is voorzien van een door uw apotheek verstrekte medicatie aftekenlijst.

31. Vervoer

1. Het vervoer van de zorgvrager vindt plaats met daartoe – in relatie tot de beperking(en) van de cliënt – geschikte voertuigen van de zorgaanbieder en begeleiders welke in loondienst zijn.

2. Ouders/verzorgers zijn verantwoordelijk om – indien van toepassing – te zorgen voor veilig en goedgekeurde autostoeltjes voor het vervoer van de zorgvrager.

3. Ouders/verzorgers geven met de ondertekening van deze zorgovereenkomst expliciet toestemming aan de zorgaanbieder om het vervoer van hun kind(eren) te laten uitvoeren met de bedrijfswagens van de zorgaanbieder alsmede met de eigen auto's van de begeleiders welke in loondienst zijn.

4. Bij schade is de omvang van de aansprakelijkheid van de zorgaanbieder uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat de verzekering zal uitkeren. De zorgvrager aanvaardt uitdrukkelijk deze beperking van de aansprakelijkheid.

32. Tijden vervoer

1. De tijden van ophalen en brengen zijn afgestemd op de start- en eindtijden van de zorg. Zorgaanbieder zal zorg dragen voor een zo veel mogelijk efficiënte wijze van vervoer. De zorgvrager wordt geïnformeerd over de geplande ophaal- en breng tijden. De zorgvrager dient rekening te houden met een marge van 30 minuten eerder en 30 minuten later dan de afgesproken tijden. Bij vertragingen van meer dan 30 minuten zal de zorgvrager telefonisch op de hoogte worden gebracht van de vertraging. Indien de zorgvrager niet tijdig klaar staat voor vervoer zal de vervoerder dienen te vertrekken. Bij thuiskomst dient de wettelijke vertegenwoordiger tijdig aanwezig te zijn (marge van 30 minuten eerder) zodat de vervoerder de zorgvrager kan overdragen. Bij het niet nakomen van de verplichting van tijdig aanwezig zijn door de wettelijk vertegenwoordiger zal deze een schriftelijke waarschuwing ontvangen. Indien de wettelijk vertegenwoordiger dan in gebreke blijft om tijdig aanwezig te zijn is het aan zorgaanbieder toegestaan om het vervoer (tijdelijk) op te schorten.

2. Het Robertshuis kan besluiten tot wijziging van de vervoerstijden. Dat kan als overweging indien de zorginhoudelijke, organisatorische, personeel technische of economische aard dit nodig maken. Indien



een aanpassing van de vervoerstijden van een zorgvrager noodzakelijk is, neemt Het Robertshuis zo spoedig mogelijk en in principe vooraf contact op met de zorgvrager en dienst (wettelijk) vertegenwoordiger.

Wanneer het KNMI een weeralarm afgeeft met code oranje of rood kunnen er ook wijzigingen plaatsvinden van de vervoerstijden.

33. Uitzonderingen van vervoer

1. Het is zorgaanbieder toegestaan het vervoer aan zorgvrager te weigeren bij extreem of herhaaldelijk agressief of intimiderend gedrag naar medewerkers en/of medezorgvragers van Het Robertshuis, dan wel de kans groot acht dat dit gedrag zal optreden. Bij het zich voordoen van deze situatie zal de zorgaanbieder contact leggen met de bekend zijnde wettelijke vertegenwoordiger. Deze zal dan het vervoer dienen over te nemen c.q. te zorgen voor een alternatief.

2. Daarnaast is het zorgaanbieder toegestaan het vervoer te weigeren bij ziekte. Zieke zorgvrager zal 's-morgens niet worden meegenomen. Indien de zorgvrager ziek wordt tijdens de aanwezigheid bij een van de locaties van het Robertshuis zal de zorgaanbieder contact leggen met de bekend zijnde wettelijke vertegenwoordiger. Deze zal dan het vervoer dienen over te nemen c.q. te zorgen voor een alternatief. U dient dan ook te zorgen voor een goede bereikbaarheid dan wel een gepaste alternatieve oplossing.

3. Het Robertshuis kan afhankelijk van het weer (vanaf code geel) besluiten om het vervoer tijdelijk op te schorten. De (wettelijk) vertegenwoordiger is in een dergelijk geval zelf verantwoordelijk voor de opvang, dan wel vervoer van de zorgvrager.

34. Relatiebeding

1. Het is werknemster/werknemers van Het Robertshuis verboden om tijdens en na het einde van de Arbeidsovereenkomst zonder voorafgaande toestemming van het Robertshuis actief klanten van Het Robertshuis direct of indirect te benaderen of te bedienen op een gelijke wijze of gelijksoortig aan de wijze van bedienen van het Robertshuis. Ouders/verzorgers/wettelijke vertegenwoordiger nemen kennis van dit relatiebeding en verklaren en aanvaarden hierbij dat zij geen werknemers/werknemers direct/indirect zullen benaderen voor het verlenen van zorg/diensten gelijksoortig aan de zorg welke verleend kunnen worden door het Robertshuis.

2. Bij overtreding van dit beding verbeurt de overtreder een dadelijk opvorderbare boete van € 1.000,00 voor elke dag in overtreding is. Deze boete laat onverlet dat Het Robertshuis de door haar geleden schade op de overtreder kan verhalen met alle middelen rechtens.

35. Salvatorische Clausule

Indien enige bepaling in deze overeenkomst ongeldig mocht zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Voor de ongeldige bepaling treedt een bepaling in de plaats die de bedoeling van partijen zo dicht mogelijk benadert.

36. Aanpassing aan wet- en regelgeving

Het Robertshuis heeft het recht deze "Voorwaarden Zorg- en dienstverlening" en de overeenkomsten die op basis daarvan gesloten zijn, eenzijdig te wijzigen als dit in redelijkheid of noodzakelijkerwijs voortvloeit uit wijzigingen in de wet- en regelgeving of uit verplichtingen die de overheid oplegt. Het Robertshuis licht haar zorgvragers hierover in middels publicatie van de nieuwe versie op de internet site van zorgaanbieder (bij informatie ouders).

