

# Algemene voorwaarden



## INHOUDSOPGAVE

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Toepasselijkheid
Artikel 3	Wijziging
Artikel 4	Naasbetrokkene(n)
Artikel 5	Duidelijke informatie
Artikel 6	Zorg specifieke informatie
Artikel 7	Algemene informatie
Artikel 8	Totstandkoming van de overeenkomst
Artikel 9	De behandelovereenkomst
Artikel 10	Opstellen van het behandelplan
Artikel 11	Dossier
Artikel 12	Second opinion bij behandeling
Artikel 13	Privacy tijdens de behandeling
Artikel 14	Kwaliteit van zorg
Artikel 15	Toegankelijkheid ruimtes
Artikel 16	Incidenten
Artikel 17	Zorg op afspraak
Artikel 18	Een cliënt – meer zorgverleners
Artikel 19	Goed cliëntschap
Artikel 20	Informatieplichten
Artikel 21	Betaling
Artikel 22	Toegang tot eigen kast of verblijfsruimte
Artikel 23	Verblijfsruimte
Artikel 24	Tijdelijke afwezigheid
Artikel 25	Verlof
Artikel 26	Voeding –wensen en levensovertuiging cliënt
Artikel 27	Huisregels
Artikel 28	Beëindiging van de overeenkomst
Artikel 29	Eigendommen cliënt
Artikel 30	Nazorg
Artikel 31	Overlijden
Artikel 32	Klachtenregeling
Artikel 33	Geschillencommissie
Artikel 34	Aansprakelijkheid

## Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Zorgaanbieder:</i>	de rechtspersoon Serenity GGZ, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.
<i>Client:</i>	een natuurlijk persoon die zich tot Serenity GGZ wendt of heeft gewend om zorg te ontvangen of deze reeds ontvangen heeft.
<i>Overeenkomst:</i>	de behandelovereenkomst al dan niet in combinatie met verblijf.
<i>Zorgverlener:</i>	de voor Serenity GGZ werkzame beroepsoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling persoonlijk contact heeft.
<i>Zorg:</i>	behandeling al dan niet in combinatie met verblijf.
<i>Begeleiding:</i>	activiteiten gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt zodat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
<i>Behandeling:</i>	behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing is.
<i>Behandellocatie:</i>	de behandelruimte van Serenity GGZ, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
<i>Naastbetrokkene(n):</i>	familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
<i>Vertegenwoordiger:</i>	de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.
<i>Behandelplan:</i>	een in samenspraak met cliënt opgesteld plan, waarin de diagnose, beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.
<i>Dossier:</i>	de zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening.
<i>Kwaliteitsstandaarden:</i>	richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.
<i>Incident:</i>	een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, medecliënt of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Serenity GGZ gesloten overeenkomst met betrekking tot behandeling al dan niet met verblijf.
2. De Algemene Voorwaarden zijn zowel van toepassing op ambulante zorg als op zorg met verblijf en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

## Artikel 3 Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment gewijzigd worden mits dit aansluit bij de Algemene leveringsvoorwaarden GGZ van de LPGGZ, Consumentenbond en GGZ Nederland uit 2017 en de cliënt hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

#### **Artikel 4 Naasbetrokkene(n)**

1. Serenity GGZ hanteert een reglement ten aanzien van naastbetrokkenen, gebaseerd op het vigerende modelreglement naastbetrokkenen.
2. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

#### **Artikel 5 Duidelijke informatie**

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

#### **Artikel 6 Zorg specifieke informatie**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de zorgverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
  - a. het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van de zorginstelling;
  - b. de eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van de relevante dagbesteding- en zorgopties, het doel, de kans op succes en de mogelijke risico's en eventuele neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen) mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de cliënt;
  - c. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
  - d. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
  - e. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.
2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
3. Naast het bepaalde in lid 1 kan informatie over de behandeling alleen achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt oplevert.

#### **Artikel 7 Algemene informatie**

1. De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. De zorgverlener geeft informatie over:
  - a. Serenity GGZ en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel behandelplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
  - b. betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
  - c. de relevante cliënten- en familieorganisaties;
  - d. de cliëntenraad en de familieraad;
  - e. de klachten- en geschillenregeling;
  - f. de cliëntenvertrouwenspersoon en familievertrouwenspersoon;
  - g. de gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
  - h. de huisregels;
  - i. omgang van de instelling met naastbetrokkenen;
  - j. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - k. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
  - l. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en euthanasie;
  - m. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de

zorg.

## Artikel 8 Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst tussen cliënt en Serenity GGZ komt uitsluitend tot stand indien cliënt zich met een zorgvraag tot Serenity GGZ wendt en daarmee om een overeenkomst verzoekt. Bij het aangaan van de overeenkomst en het beantwoorden van de zorgvraag houdt Serenity GGZ rekening met:
  - a. De zorgvraag van cliënt en het reeds aanwezige hulpaanbod, dat is de bij Serenity GGZ aanwezige expertise waardoor aan de zorgvraag kan worden voldaan;
  - b. Cliënt heeft zich kunnen identificeren met een identificatiebewijs;
  - c. De exclusiecriteria die Serenity GGZ hanteert waaronder in elk geval begrepen: psychotische symptomen, ernstig suïcidedreiging en een leeftijd van minimaal 18 jaar;
  - d. Cliënt heeft een verzekering conform de Zorgverzekeringswet of er is sprake van een andere financiering uit openbare middelen, dan wel door eigen middelen van cliënt of financiering door de werkgever van de cliënt en cliënt heeft tijdig de betaling voldaan.
2. Indien Serenity GGZ meent dat de cliënt behandeld dient te worden, maar dit niet of niet tijdig genoeg kan bieden, zal cliënt verwezen worden naar een of meer andere instellingen of behandelaren en er binnen redelijke grenzen actief toe bijdragen dat de behandeling daar kan worden gegeven.

## Artikel 9 De behandelovereenkomst

1. De intakefase wordt afgerond met de behandelovereenkomst. In deze overeenkomst wordt onder meer het behandelplan opgenomen.
2. De behandelovereenkomst dient zowel door cliënt als door behandelaar ondertekend te worden.
3. Cliënt krijgt van de behandelovereenkomst een exemplaar; het andere exemplaar wordt aan het elektronisch cliëntendossier toegevoegd.
4. De behandelovereenkomst wordt voor een bepaalde periode vastgesteld. Deze periode is afhankelijk van de gestelde diagnose en de te verwachten ontwikkeling van cliënt. De behandeldoelen worden regelmatig door regiebehandelaar met cliënt geëvalueerd en zo nodig aangepast. Zowel cliënt als regiebehandelaar kan om een evaluatie verzoeken.

## Artikel 10 Opstellen van het behandelplan

1. De zorgverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen zorgverlener en cliënt een voorstel voor een behandelplan aan de cliënt.
2. De zorgverlener biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het behandelplan.
3. De zorgverlener begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan.
4. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
5. Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.

Het behandelplan bevat in ieder geval:

- a. de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
- b. de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
- c. wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
- d. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

## Artikel 11 Dossier

1. Cliënt heeft recht op inzage en afschrift van het eigen dossier. Cliënt heeft ook het recht de eigen zienswijze aan het dossier toe te voegen. Desgewenst kunnen eventuele feitelijke en aantoonbare onjuistheden op aangeven van cliënt worden gecorrigeerd c.q. worden verwijderd.
2. Cliënten kunnen een verzoek doen tot vernietiging van hun dossier. Indien gedurende een lopende behandeling wordt verzocht om vernietiging van het dossier, dan eindigt daarmee de behandeling. Serenity GGZ zal binnen drie maanden na het verzoek tot vernietiging van het dossier hiertoe overgaan, tenzij wettelijke bepalingen of redelijke belangen hieraan in de weg staan. Redelijke belangen zijn onder andere een lopende klachtenprocedure.
3. Van enkele administratieve gegevens kan geen vernietiging worden aangevraagd, ook het door cliënt ondertekende (schriftelijke) verzoek tot vernietiging zal door Serenity GGZ worden bewaard.
4. Cliëntendossiers worden 15 jaar bewaard na afsluiting van de behandeling tenzij kan worden aangetoond dat de cliënt om vernietiging heeft verzocht en hieraan gevolg is gegeven.
5. Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen, verbindt Serenity GGZ zich tot geheimhouding van al datgene dat Serenity GGZ en de bij haar werkzame hulpverleners en anderen die aan Serenity GGZ zijn verbonden bij de uitoefening van hun functie is toevertrouwd, of waarvan het vertrouwelijke karakter moet worden aangenomen.
6. Tot de in het vorige lid bedoelde uitzonderingen behoren bijvoorbeeld:
  - a. Gegevens die Serenity GGZ wettelijk verplicht is te verstrekken;
  - b. Gegevens over de behandeling die Serenity GGZ krachtens de Zorgverzekeringswet aan de zorgverzekeraar dient te verstrekken;
  - c. Gegevens waarover cliënt toestemming heeft gegeven deze aan een bepaalde persoon of functionaris te verstrekken, bijvoorbeeld aan zijn advocaat of een andere professional.
7. Voor de verwerking van cliëntgegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek is in beginsel de toestemming van cliënt noodzakelijk. Onder strikte voorwaarden, zoals bepaald in de door het voormalige College Bescherming Persoonsgegevens goedgekeurde Gedragscode Gezondheidsonderzoek, is voor onderzoekers kennisname zonder gerichte toestemming daartoe van identificerende gegevens van cliënt mogelijk, tenzij cliënt daartegen bezwaar heeft gemaakt.

## Artikel 12 Second opinion bij behandeling

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

## Artikel 13 Privacy tijdens de behandeling

Serenity GGZ hanteert een privacyreglement.

## Artikel 14 Kwaliteit van zorg

Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet Serenity GGZ motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

## Artikel 15 Toegankelijkheid ruimtes

Alle ruimtes die van belang zijn voor de cliënt moeten voldoende toegankelijk zijn.

## Artikel 16 Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert de zorginstelling de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorginstelling de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

## Artikel 17 Zorg op afspraak

1. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de zorginstelling ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
2. De zorginstelling houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
3. Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.
4. De cliënt wordt geïnformeerd over eventuele extra wachttijd ten opzichte van de afgesproken tijd.

## Artikel 18 Een cliënt – meer zorgverleners

Serenity GGZ handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

## Artikel 19 Goed cliëntschap

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Serenity GGZ met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/of verzekeringsgegevens, dan is de zorginstelling gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten op totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van Serenity GGZ de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.
3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in Serenity GGZ.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Serenity GGZ gericht op de (brand)veiligheid.
5. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om Serenity GGZ in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

## Artikel 20 Informatieplichten

1. De cliënt geeft de zorginstelling, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.



3. De cliënt die bij de zorginstelling op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde zorginstelling zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

## Artikel 21 Betaling

1. De door Serenity GGZ uitgevoerde behandelingen worden door een groot deel van de zorgverzekeraars bekostigd op basis van verzekeringsaanspraken, zoals opgenomen in de ZVW. Dit is afhankelijk van de verzekering die de cliënt heeft afgesloten met een zorgverzekeraar. Daarnaast kan er sprake zijn van zorgverlening/gebruik van faciliteiten voor eigen rekening van de cliënt of betaling door derden, zoals werkgevers. Cliënt is wettelijk verplicht zich te verzekeren tegen ziektekosten. Het overleggen van een geldig verzekeringsbewijs en legitimatie is verplicht voorafgaande aan de aanvang van de behandeling. Indien de behandeling niet wordt vergoed door de zorgverzekeraar is de cliënt gehouden om de volledige kosten van de behandeling voor eigen rekening te nemen.
2. Door Serenity GGZ wordt aan cliënt geen eigen bijdrage in rekening gebracht.
3. Indien de geleverde behandeling uit andere bronnen bekostigd zal worden moeten hier voorafgaande aan de behandeling sluitende en gedocumenteerde afspraken met cliënt en/of die financieringsbron zijn vastgelegd. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een cliënt de behandeling zelf wil of moet betalen, bij in het buitenland verzekerde cliënten of anderszins van het gebruikelijke afwijkende financieringen.

## Artikel 22 Toegang tot eigen kast of verblijfsruimte

1. Zorgverleners hebben zonder toestemming van de cliënt geen toegang tot de kast of tot de verblijfsruimte van de cliënt, tenzij dat redelijkerwijs noodzakelijk is in geval van:
  - a. de veiligheid waaronder begrepen mogelijk onaanvaardbare hygiënische omstandigheden;
  - b. of in geval van een redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen;
  - c. of in het belang van de uitvoering van het behandelplan.
2. Tenzij dit een strafrechtelijk onderzoek zou belemmeren, wordt de cliënt van de toegang tot de kast of tot de verblijfsruimte tevoren op de hoogte gesteld en krijgt hij een kans de kast of de verblijfsruimte zelf op orde te brengen. In ieder geval wordt de cliënt, dan wel de vertegenwoordiger of contactpersoon/gemachtigde van de cliënt in de gelegenheid gesteld om bij het betreden van de kast of ruimte aanwezig te zijn.

## Artikel 23 Verblijfsruimte

1. Serenity GGZ biedt de cliënt de meest geschikte verblijfsruimte aan voor de uitvoering van de zorg.
2. Serenity GGZ kan een andere verblijfsruimte toewijzen indien de evaluatie van het behandelplan daartoe noopt of indien praktische omstandigheden dat dringend noodzakelijk maken.
3. De cliënt dient aan een eventuele verhuizing mee te werken, voor zover dat redelijkerwijs van hem of haar kan worden gevraagd.
4. De cliënt kan met redenen omkleed om een andere verblijfsruimte verzoeken. Serenity GGZ honoreert dit verzoek, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten. Een eventuele afwijzing van het verzoek wordt gemotiveerd.
5. Het verblijf eindigt in geval sprake is van beëindiging van de overeenkomst conform artikel 28.
6. De cliënt dient de verblijfsruimte als een 'goed huisvader' te onderhouden voor zover hij daartoe in staat is.

In het bijzonder geldt voor de ruimte het volgende:

- a. de cliënt mag de verblijfsruimte uitsluitend voor eigen bewoning gebruiken, andere doeleinden zijn - behoudens toestemming van de instelling- niet toegestaan;
- b. er kan een borgstelling worden verlangd;
- c. de zorginstelling kan regels vaststellen ten aanzien van de toegang en het verblijf van derden tot de verblijfsruimte;



- d. indien in het kader van de begeleiding een sleutel wordt geleverd aan de cliënt, ontvangt de cliënt ten minste één sleutel, tenzij er zwaarwegende redenen zijn hiervan af te wijken; bij het beëindigen van het verblijf dient deze weer te worden teruggegeven;
- e. indien er sprake is van sub d wordt er in gezamenlijkheid besloten wie ook over een sleutel kan beschikken en onder welke voorwaarden deze persoon/personen de verblijfsruimte kan/kunnen betreden;
- f. de cliënt is verantwoordelijk voor het dagelijkse schoonhouden van de verblijfsruimte, tenzij met Serenity GGZ is overeengekomen dat deze zorgt voor het schoonhouden van de ruimte.

#### **Artikel 24      Tijdelijke afwezigheid**

1. Bij afwezigheid van de cliënt blijft diens verblijfsruimte beschikbaar, tenzij de afwezigheid langer duurt dan de termijn die Serenity GGZ voor financiering bij tijdelijke afwezigheid is overeengekomen met de financier. Hiervoor gelden de beleidsregels van de Nederlandse Zorgautoriteit.
2. Indien de termijn van afwezigheid langer duurt dan de termijn die Serenity GGZ voor financiering bij tijdelijke afwezigheid is overeengekomen, vervalt de zorgovereenkomst van rechtswege, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt.
3. Serenity GGZ informeert de cliënt bij aanvang van de overeenkomst over de in het eerste lid bedoelde termijn. Bij wijziging van deze termijn informeert hij de cliënt daarover zo spoedig mogelijk.
4. Na verloop van de in het eerste lid bedoelde termijn is Serenity GGZ gerechtigd de verblijfsruimte van de cliënt te ontruimen. Indien mogelijk brengt de zorginstelling de cliënt of diens naastbetrokkene(n)/vertegenwoordiger hiervan vooraf op de hoogte. Serenity GGZ draagt op kosten van de cliënt zorg voor passende opslag van de eigendommen van de cliënt die in de verblijfsruimte aanwezig zijn.

#### **Artikel 25      Verlof**

Uitsluitend in het geval van behandelinhoudelijke overwegingen, die zijn vastgelegd in het behandelplan, mag een cliënt het verlaten van Serenity GGZ geweigerd worden.

#### **Artikel 26      Voeding –wensen en levensovertuiging cliënt**

Serenity GGZ zorgt, bij verblijf met maaltijden, voor een medisch noodzakelijk dieet. Er wordt daarnaast zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en levensovertuiging van de cliënt.

#### **Artikel 27      Huisregels**

1. Serenity GGZ hanteert huisregels, gebaseerd op het modelreglement Huisregels van GGZ Nederland.
2. Van het bedoelde reglement afwijkende afspraken worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.

#### **Artikel 28      Beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege indien de doelen zoals gesteld in het behandelplan zijn bereikt en met het langer voortduren van de overeenkomst geen redelijk zorgdoel meer wordt gediend of de overeenkomst eindigt met wederzijds goedvinden.
2. De overeenkomst kan te allen tijde door cliënt worden opgezegd.
3. Serenity GGZ is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen indien:
  - a. De financiering voor de behandeling komt te ontbreken. Serenity GGZ gaat hier evenwel niet toe over indien Serenity GGZ meent dat het stopzetten van de behandeling op dat moment onverantwoord is, omdat sprake is van noodzakelijke zorg;

- b. Cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt, daarop is aangesproken maar diens gedrag niet verandert, en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voort duren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Serenity GGZ kan worden gevergd;
  - c. Cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Serenity GGZ kan worden verwacht.
4. Bij het beëindigen van de overeenkomst zal Serenity GGZ enkel nazorg en/of toezicht voor cliënt organiseren, voor zover dat gezien diens omstandigheden en de aard van de problematiek noodzakelijk is.
  5. Indien de overeenkomst gepaard ging met een opname, wordt de familie of een aangewezen contactpersoon van het ontslag van cliënt op de hoogte gesteld mits de cliënt daarmee instemt, indien mogelijk voor diens daadwerkelijke vertrek.

### **Artikel 29 Eigendommen cliënt**

In de situatie als genoemd in artikel 28 is Serenity GGZ gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen. Serenity GGZ heeft een inspanningsverplichting om met de cliënt een afspraak te maken om de goederen, die zijn achtergebleven, op te halen. Indien de cliënt niet reageert, wordt de contactpersoon benaderd voor het ophalen van de goederen.

### **Artikel 30 Nazorg**

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen Serenity GGZ en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. Serenity GGZ stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:
  - a. de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
  - b. betrokken zorgverleners, al dan niet binnen Serenity GGZ.
2. Indien de overeenkomst gepaard gaat met verblijf, is Serenity GGZ behulpzaam bij het vinden van eventuele huisvesting.

### **Artikel 31 Overlijden**

1. In geval de cliënt tijdens zijn verblijf bij Serenity GGZ overlijdt, stelt Serenity GGZ de contactpersoon en/of vertegenwoordiger onverwijld op de hoogte van zijn of haar overlijden.
2. In geval de cliënt geen contactpersoon of vertegenwoordiger heeft aangewezen of indien deze persoon geen adequate stappen onderneemt, handelt Serenity GGZ volgens een vast beleid voor laatste zorg, waarbij Serenity GGZ zoveel als mogelijk met de levensovertuiging van de overledene – althans voor zover bekend – rekening houdt.
3. Serenity GGZ biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan de nabestaande(n) van de cliënt.
4. Serenity GGZ is gerechtigd om in geval van overlijden de kamer van de cliënt te ontruimen. Serenity GGZ heeft een inspanningsverplichting om met de contactpersoon van de cliënt een afspraak te maken voor het ophalen van de eigendommen.

### **Artikel 32 Klachtenregeling**

1. Serenity GGZ beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. In het kader van en behoudens de reikwijdte van de Wkkgz wijst Serenity GGZ een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

### **Artikel 33      Geschillencommissie**

1. De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit klachten en geschillen en zorg indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van Serenity GGZ in het kader van de zorgverlening bij Serenity GGZ indient.
2. De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoons- of zaakschade van ten hoogste € 25.000.

### **Artikel 34      Aansprakelijkheid**

1. Serenity GGZ is aansprakelijk voor fouten gemaakt bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de individuele overeenkomst. De aansprakelijkheid voor eventuele fouten gemaakt bij andere aspecten van de overeenkomst, zoals de ondersteuning bij het verkrijgen van financiering of de informatie die eventueel wordt gegeven bij de intake, is beperkt tot de maximale hoogte van de schadevergoeding die de aansprakelijkheidsverzekering van Serenity GGZ daarbij uitkeert, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Serenity GGZ of diens medewerkers.
2. Serenity GGZ is niet aansprakelijk voor schade die aan cliënt door een andere cliënt is toegebracht, tenzij sprake is van een fout in de zin van het eerste lid van dit artikel, waardoor het ontstaan van deze gevaarlijke situatie had kunnen worden voorkomen.
3. Serenity GGZ is niet aansprakelijk voor vermissing van of schade aan eigendommen van cliënt die bij behandeling niet zijn afgegeven.
4. Serenity GGZ is niet aansprakelijk voor schade aan de eigendommen van cliënt in de kamer in de kliniek.
5. Cliënt is zelf, volgens de regels van het Burgerlijk Wetboek, aansprakelijk voor schade toegebracht aan andere personen (cliënten, behandelaren) en goederen van anderen, Serenity GGZ daaronder begrepen.

*Indien u naar aanleiding van uw behandelovereenkomst, behandelplan of de algemene voorwaarden nog vragen heeft, neemt u dan contact met ons op:*

*Serenity GGZ*

*Capucijnenweg 9*

*6286 BA Wahlwiller*

*[www.serenity-ggz.nl](http://www.serenity-ggz.nl)*

*Of wendt u tot uw behandelaar.*