

# Algemene voorwaarden



## Trauma Centrum Nederland



Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en een zorginstelling kan een overeenkomst ten grondslag liggen gericht op behandeling, al dan niet in combinatie met verblijf. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO). Daarnaast kan het een overeenkomst betreffen gericht op begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf. Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomsten en geven aan wat de cliënt en de zorginstelling bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de cliënt met de zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.



## Inhoud

<b>ARTIKEL 1 - DEFINITIES</b> .....	4
<b>ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID</b> .....	5
<b>ARTIKEL 3 - WIJZIGING</b> .....	5
<b>ARTIKEL 4 - NAASTBETROKKE(N)</b> .....	5
<b>ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE</b> .....	6
<b>ARTIKEL 6 - ZORG SPECIFIEKE INFORMATIE</b> .....	6
<b>ARTIKEL 7 - ALGEMENE INFORMATIE</b> .....	6
<b>ARTIKEL 8 - TOT STAND KOMEN VAN DE BEHANDELOVEREENKOMST</b> .....	7
<b>ARTIKEL 9 - HET OPSTELLEN VAN HET ZORGPLAN</b> .....	7
<b>ARTIKEL 10 - DOSSIER</b> .....	7
<b>ARTIKEL 11 - SECOND OPINION BIJ BEHANDELING</b> .....	8
<b>ARTIKEL 12 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING</b> .....	8
<b>ARTIKEL 13 - KWALITEIT VAN ZORG</b> .....	8
<b>ARTIKEL 14 - TOEGANKELIJKHEID RUIMTES</b> .....	8
<b>ARTIKEL 15 - INCIDENTEN</b> .....	8
<b>ARTIKEL 16 - ZORG OP AFSpraak</b> .....	8
<b>ARTIKEL 17 - EEN CLIËNT – MEER ZORGVERLENERS</b> .....	9
<b>ARTIKEL 18 - GOED CLIËNTSCHAP</b> .....	9
<b>ARTIKEL 19 - INFORMATIEPLICHTEN</b> .....	9
<b>ARTIKEL 20 - BETALING</b> .....	9
<b>ARTIKEL 21 - TOEGANG TOT EIGEN KAST OF VERBLIJFSRUIMTE</b> .....	10
<b>ARTIKEL 22 - VERBLIJFSRUIMTE</b> .....	10
<b>ARTIKEL 23 - TIJDELIJKE AFWEZIGHEID</b> .....	11
<b>ARTIKEL 24 - VERLOF</b> .....	11
<b>ARTIKEL 25 - VOEDING – WENSEN EN LEVENSOVERTUIGING CLIENT</b> .....	11
<b>ARTIKEL 26 - HUISREGELS</b> .....	11
<b>ARTIKEL 27 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST</b> .....	11
<b>ARTIKEL 28 - NIEUWE VERWIJZING</b> .....	11
<b>ARTIKEL 29 - EIGENDOMMEN CLIËNT</b> .....	12
<b>ARTIKEL 30 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR TRAUMA CENTRUM NEDERLAND</b> .....	12
<b>ARTIKEL 31 - NAZORG</b> .....	12
<b>ARTIKEL 32 - OVERLIJDEN</b> .....	12
<b>ARTIKEL 33 - KLACHTENREGELING</b> .....	13
<b>ARTIKEL 34 - GESCHILLENCOMMISSIE VOOR WLZ EN ZVW (REIKWIJDTE WKKGZ)</b> .....	13



## ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

### Trauma Centrum Nederland

De rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg.

### Cliënt

Een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook patiënt worden verstaande natuurlijke persoon aan wie door de Zorgaanbieder zorg wordt verleend.

### Overeenkomst

De behandelings- of begeleidingsovereenkomst al dan niet in combinatie met verblijf.

### Zorgverlener

De voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.

### Zorg of zorgverlener

Behandeling of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf.

### Begeleiding

Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Onder begeleiding valt ook ondersteuning. Hierop is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo 2015) van toepassing.

### Behandeling

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.

### Praktijk

De behandelruimte van de zorgaanbieder, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.

### Naastbetrokkene(n)

Familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.

### Vertegenwoordiger

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.

### Zorgplan

Een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden, wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen. Onder het zorgplan wordt ook het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.



### Dossier

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, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan.

### Kwaliteitsstandaarden

Richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.

### Indicatiebesluit

Een verzekerde die in aanmerking wil komen voor Wlz-zorg moet hiervoor een aanvraag indienen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ bepaalt in een indicatiebesluit of iemand toegang heeft tot de Wlz.

### Incident

Is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, een medebewoner of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

### Beschikking

Het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo 2015. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W).

## **ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Trauma Centrum Nederland gesloten overeenkomst met betrekking tot:
  - a. Behandeling al dan niet met verblijf;
  - b. Begeleiding 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 slechts worden gewijzigd in overleg tussen Trauma Centrum Nederland, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

## **ARTIKEL 4 - NAASTBETROKKE(NE)**

1. 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. Trauma Centrum Nederland heeft de voorkeur om naastbetrokkenen te betrekken bij zowel de intake- en diagnostieffase als de behandelphase.



## **ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE**

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Trauma Centrum Nederland 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 behandelovereenkomst bepalen Trauma Centrum Nederland 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 Trauma Centrum Nederland;
  - b. De eventuele diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben; een heldere omschrijving van het behandelprogramma, 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 regiebehandelaar;
  - d. 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. Trauma Centrum Nederland stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, informatie ter beschikking. Trauma Centrum Nederland geeft informatie over:
  - a. Het Trauma Centrum Nederland en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van het (voorlopige)zorgplan, 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, eigen bijdrage, no-show en de mogelijk niet vergoede zorg;
  - c. De relevante cliënten- en familieorganisaties;
  - d. De cliëntenraad;
  - e. De klachten- en geschillenregeling;
  - f. De cliënten- of patiënten vertrouwenspersoon;
  - g. De gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
  - h. De huisregels;
  - i. De omgang van Trauma Centrum Nederland 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 - TOT STAND KOMEN VAN DE BEHANDELOVEREENKOMST**

1. De overeenkomst tussen de cliënt en Trauma Centrum Nederland komt uitsluitend tot stand indien:
  - a. De cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan;
  - b. Het Trauma Centrum Nederland redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorginstelling aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord;
  - c. Een voor de financiering noodzakelijke verwijzing is afgegeven.

## **ARTIKEL 9 - HET OPSTELLEN VAN HET ZORGPLAN**

1. Trauma Centrum Nederland doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen Trauma Centrum Nederland en cliënt een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt;
2. Trauma Centrum Nederland begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) zorgplan;
3. 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 Trauma Centrum Nederland en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats;
4. Indien cliënt of Trauma Centrum Nederland afwijking van het zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats. Het zorgplan 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 met in achtname van de eventuele verwijzing van de medisch specialist;
  - b. De wijze waarop het Trauma Centrum Nederland 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 zorgplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

## **ARTIKEL 10 - DOSSIER**

1. Het dossier bevat, naast het zorgplan en de in de wet- en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
  - a. In overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
  - b. De wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
  - c. De voortgang (incl. rapportages, uitslagen, ROM-uitslagen, gaf scores etc.) van de zorgverlening;
  - d. Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.



## **ARTIKEL 11 - SECOND OPINION BIJ BEHANDELING**

Trauma Centrum Nederland 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 Trauma Centrum Nederland.

## **ARTIKEL 12 - PRIVACY TIJDENS DE ZORGVERLENING**

Trauma Centrum Nederland hanteert een privacyreglement.

## **ARTIKEL 13 - 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 Trauma Centrum Nederland motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

## **ARTIKEL 14 - TOEGANKELIJKHEID RUIMTES**

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

## **ARTIKEL 15 - INCIDENTEN**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert Trauma Centrum Nederland 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 Trauma Centrum Nederland 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 16 - ZORG OP AFSPRAAK**

1. De zorg vindt plaats op een afgesproken datum en tijdstip. De cliënt wordt hierover duidelijk geïnformeerd;
2. Trauma Centrum Nederland houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt;
3. Indien de cliënt of Trauma Centrum Nederland 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 17 - EEN CLIËNT – MEER ZORGVERLENERS**

Trauma Centrum Nederland handelt naar de afspraken afkomstig uit het opgestelde Kwaliteitsstatuut bij de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

## **ARTIKEL 18 - GOED CLIËNTSCHAP**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van Trauma Centrum Nederland met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar en de verwijzing. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en/ of verzekeringsgegevens of de verwijzing niet tonen, dan is Trauma Centrum Nederland 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 Trauma Centrum Nederland de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon;
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- en rond locaties van Trauma Centrum Nederland;
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Trauma Centrum Nederland gericht op de (brand)veiligheid;
5. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

## **ARTIKEL 19 - INFORMATIEPLICHTEN**

1. De cliënt geeft Trauma Centrum Nederland, 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 Trauma Centrum Nederland daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen;
3. De cliënt die bij Trauma Centrum Nederland op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan Trauma Centrum Nederland zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

## **ARTIKEL 20 - BETALING**

1. De cliënt is Trauma Centrum Nederland de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald;
2. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering of verwijzing, wordt er geen zorg geleverd behalve de medisch noodzakelijke. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Trauma Centrum Nederland en cliënt met elkaar in overleg;
3. Voor de vooraf overeengekomen door Trauma Centrum Nederland in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt Trauma Centrum Nederland een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen;
4. Trauma Centrum Nederland stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen;



5. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Trauma Centrum Nederland gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

#### **ARTIKEL 21 - 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 zorgplan.
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 22 - VERBLIJFSRUIMTE**

1. Trauma Centrum Nederland biedt de cliënt de meest geschikte verblijfsruimte aan voor de uitvoering van de zorg. Als meerdere ruimten daarvoor in aanmerking komen, biedt Trauma Centrum Nederland de cliënt de keuze;
2. Trauma Centrum Nederland kan een andere verblijfsruimte toewijzen indien de evaluatie van zorgplan 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 gevergd;
4. De cliënt kan met redenen omkleed om een andere verblijfsruimte verzoeken. Trauma Centrum Nederland 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 27;
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 Trauma Centrum Nederland - niet toegestaan;
  - b. Er kan een borgstelling worden verlangd;
  - c. Het is niet toegestaan andere cliënten of overige derden te ontvangen in de verblijfsruimte van de cliënt, tenzij hier uitdrukkelijke toestemming voor is verleend;
  - 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. De cliënt is verantwoordelijk voor het dagelijkse schoonhouden van de verblijfsruimte, tenzij met Trauma Centrum Nederland is overeengekomen dat deze zorgt voor het schoonhouden van de ruimte.



## **ARTIKEL 23 - TIJDELIJKE AFWEZIGHEID**

1. Een termijn van tijdelijke afwezigheid in het korte behandelprogramma is alleen toegestaan indien daar uitdrukkelijke toestemming voor is van Trauma Centrum Nederland;
2. Na verloop van de in het eerste lid bedoelde termijn is Trauma Centrum Nederland gerechtigd de verblijfsruimte van de cliënt te ontruimen. Indien mogelijk brengt Trauma Centrum Nederland de cliënt of diens naastbetrokkene(n)/ vertegenwoordiger hiervan vooraf op de hoogte. Trauma Centrum Nederland draagt op kosten van de cliënt zorg voor passende opslag van de eigendommen van de cliënt die in de verblijfsruimte aanwezig zijn.

## **ARTIKEL 24 - VERLOF**

Uitsluitend in het geval van behandelinhoudelijke overwegingen en met toestemming van cliënt of wettelijk vertegenwoordiger die zijn vastgelegd in het behandelingsplan, mag een cliënt het verlaten van de instelling geweigerd worden.

## **ARTIKEL 25 - VOEDING – WENSEN EN LEVENSOVERTUIGING CLIENT**

Trauma Centrum Nederland zorgt voor een medisch noodzakelijk dieet. Er wordt daarnaast zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en levensovertuiging van de cliënt.

## **ARTIKEL 26 - HUISREGELS**

1. Trauma Centrum Nederland hanteert huisregels;
2. Van de aanwezige huisregels kunnen afwijkende afspraken worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.

## **ARTIKEL 27 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. Bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
  - b. Met instemming van beide partijen;
  - c. Na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
  - d. Na een eenzijdige opzegging door Trauma Centrum Nederland met inachtneming van het bepaalde in artikel 30;
  - e. Overlijden van de cliënt;
  - f. Op de einddatum genoemd in het zorgplan;
  - g. Wanneer de geldigheidsduur van de verwijzing waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

## **ARTIKEL 28 - NIEUWE VERWIJZING**

1. Indien de zorg wordt geleverd op grond van een verwijzing en de geldigheidstermijn van de verwijzing op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is Trauma Centrum Nederland behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe verwijzing.



## **ARTIKEL 29 - EIGENDOMMEN CLIËNT**

In de situatie als genoemd in artikel 27 lid 1 onder a tot en met f is Trauma Centrum Nederland gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen. Trauma Centrum Nederland 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 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR TRAUMA CENTRUM NEDERLAND**

1. Trauma Centrum Nederland is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
  - a. De financiering of de verwijzing, voor de zorg komt te ontbreken; Trauma Centrum Nederland gaat hier evenwel niet toe over indien Trauma Centrum Nederland meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
  - b. De cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Trauma Centrum Nederland kan worden gevergd;
  - c. De cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Trauma Centrum Nederland kan worden gevergd;
  - d. Door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
  - e. Indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Trauma Centrum Nederland kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Trauma Centrum Nederland een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht.

## **ARTIKEL 31 - NAZORG**

1. Alvorens te starten met het behandelprogramma bij Trauma Centrum Nederland dient de cliënt zich in te spannen om tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is.

## **ARTIKEL 32 - OVERLIJDEN**

1. In geval de cliënt tijdens zijn verblijf bij Trauma Centrum Nederland overlijdt, stelt Trauma Centrum Nederland 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 Trauma Centrum Nederland volgens een vast beleid voor laatste zorg, waarbij Trauma Centrum Nederland zoveel als mogelijk met de levensovertuiging van de overledene – althans voor zover bekend – rekening houdt;



3. Trauma Centrum Nederland biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan de nabestaande(n) van de cliënt;
4. Trauma Centrum Nederland is gerechtigd om in geval van overlijden de kamer van de cliënt te ontruimen. Trauma Centrum Nederland heeft een inspanningsverplichting om met de contactpersoon van de cliënt een afspraak te maken voor het ophalen van de eigendommen.

#### **ARTIKEL 33 - KLACHTENREGELING**

1. Trauma Centrum Nederland beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte 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 de zorgaanbieder 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 34 - GESCHILLENCOMMISSIE VOOR WLZ EN ZVW (REIKWIJDTE WKKGZ)**

1. De cliënt kan in het kader van zorg omschreven in de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg 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 Trauma Centrum Nederland 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 Trauma Centrum Nederland in het kader van de zorgverlening bij Trauma Centrum Nederland indient;
2. De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen voor persoons- of zaakschade van ten hoogste € 25.000.

