

A. ALGEMEEN

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Algemene Voorwaarden:** Deze algemene voorwaarden voor zorg- en dienstverlening van Safehouse.
- b. **AVG:** De Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
- c. **Calamiteit:** Een onverwachte gebeurtenis met betrekking tot de zorg- en dienstverlening die ernstige schade heeft toegebracht aan of de dood van een Cliënt heeft veroorzaakt.
- d. **Cliënt:** De natuurlijke persoon die zorg of dienstverlening ontvangt van Safehouse op basis van een indicatiebesluit.
- e. **Cliëntondersteuning:** Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en zorgbemiddeling, waar de Cliënt gebruik van kan maken bij het bespreken van het zorgplan.
- f. **Dienstverlening:** Alle handelingen met betrekking tot de Cliënt, anders dan zorgverlening.
- g. **Safehouse:** De zorgorganisatie Safehouse, gevestigd in Nijmegen.
- h. **Geweld in de zorgrelatie:** Seksueel binnendringen van het lichaam, lichamelijk of geestelijk geweld tegen een Cliënt door een zorgverlener of andere betrokkenen bij Safehouse.
- i. **Incident:** Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis met betrekking tot de zorgverlening, die schade heeft veroorzaakt of had kunnen veroorzaken.
- j. **Indicatiebesluit:** Een besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) waarin wordt vastgesteld dat en in welke mate een Cliënt recht heeft op zorg.
- k. **Overeenkomst:** De zorgovereenkomst tussen Safehouse en de Cliënt, waarin de overeengekomen zorg- of dienstverlening schriftelijk is vastgelegd.
- l. **Persoonsgebonden budget (PGB):** Een subsidie waarmee de Cliënt zelf zorg en/of diensten kan inkopen.
- m. **Vertegenwoordiger:** De door de rechter of wet aangewezen persoon die de belangen van een wilsonbekwame Cliënt behartigt.
- n. **Wgbo:** De Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst.
- o. **Wkkgz:** De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- p. **Wlz:** De Wet langdurige zorg.
- q. **Zorg in natura (ZIN):** De zorgverlening door Safehouse, waarvoor Safehouse rechtstreeks een vergoeding ontvangt van het zorgkantoor.
- r. **Zorgarrangement:** De zorgverlening die is overeengekomen tussen Safehouse en de Cliënt, afgeleid uit het indicatiebesluit.
- s. **Zorgdossier:** Het dossier waarin Safehouse alle relevante gegevens met betrekking tot de zorg aan de Cliënt bijhoudt.
- t. **Zorgplan:** Het plan dat Safehouse in overleg met de Cliënt opstelt en waarin afspraken over de zorgverlening zijn vastgelegd. Dit maakt onderdeel uit van het zorgdossier.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Cliënt en Safehouse gesloten zorgovereenkomst met betrekking tot de Wlz en alle daarmee verband houdende afspraken, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
 2. Afwijkingen en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen en niet in het nadeel van de Cliënt.
 3. Indien een bepaling in deze voorwaarden nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen van toepassing. Safehouse en de Cliënt zullen in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen.
 4. Safehouse kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na kennisgeving aan de Cliënt, tenzij de Cliënt binnen die termijn schriftelijk bezwaar maakt.
 5. In geval van strijdigheid tussen bepalingen in de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de overeenkomst.
 6. Kopjes bij artikelen hebben geen zelfstandige betekenis en zijn niet van invloed op de uitleg van de bepalingen.
-

B. VERTEGENWOORDIGING

Artikel 3. Bevoegdheden van de Vertegenwoordiger

1. De Vertegenwoordiger neemt de rechten en plichten van de Cliënt over wanneer deze wilsonbekwaam is om deze zelf uit te voeren.
 2. De Vertegenwoordiger ondertekent de overeenkomst en het zorgplan namens de Cliënt, indien nodig.
 3. De Cliënt heeft altijd één Vertegenwoordiger, tenzij de wet of rechter anders bepaalt. Indien meerdere personen als Vertegenwoordiger worden aangewezen, wijst de familie één persoon aan, of de rechter beslist.
 4. Als de Cliënt geen naaste familie heeft om als Vertegenwoordiger op te treden, kan Safehouse de rechter verzoeken een mentor, bewindvoerder of curator aan te wijzen.
-

C. INFORMATIE

Artikel 4. Duidelijke informatie

1. De Cliënt heeft recht op duidelijke informatie om weloverwogen keuzes te maken over de zorgverlening. Safehouse zorgt ervoor dat de informatie op begrijpelijke wijze wordt verstrekt.
2. Indien het verstrekken van informatie ernstig nadeel oplevert voor de Cliënt, zal Safehouse deze informatie niet verstrekken, tenzij het belang van de Cliënt dit vereist en de informatie wordt gedeeld met de Vertegenwoordiger.

3. Safehouse zorgt ervoor dat de Cliënt en/of diens Vertegenwoordiger gedurende de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijven over relevante zaken.

Artikel 5. Kennismakingsgesprek

1. Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst vindt een kennismakingsgesprek plaats tussen Safehouse en de Cliënt om de zorgvraag te bespreken.
2. Op basis van het indicatiebesluit en het kennismakingsgesprek bepaalt Safehouse of de Cliënt in aanmerking komt voor zorgverlening.

Artikel 6. Algemene informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst verstrekt Safehouse schriftelijk de volgende informatie aan de Cliënt:
 - a. Informatie over Safehouse en de gang van zaken rondom de zorgverlening, zoals het kennismakingsgesprek, het opstellen van een zorgplan en de feitelijke zorgverlening door Safehouse.
 - b. Informatie over de kosten van de zorgverlening, de betaling van aanvullende dienstverlening en de betaling van een eigen bijdrage.
 - c. Informatie over de cliëntenraad.
 - d. Informatie over de klachtenregeling.
 - e. Informatie over de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
 - f. Informatie over de bereikbaarheid van Safehouse in geval van een noodsituatie.
 - g. Informatie over de gevolgen van eventuele wilsonbekwaamheid tijdens de zorgverlening van de Cliënt.
 - h. Informatie over de gedragscode en huisregels van Safehouse.
 - i. Informatie over welke persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt, hoe deze worden beschermd, en welke maatregelen Safehouse neemt om de persoonsgegevens te beveiligen.
2. Safehouse stelt de in het vorige lid genoemde informatie zoveel mogelijk beschikbaar via de website van Safehouse.

D. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Artikel 7. Totstandkoming Overeenkomst

1. De overeenkomst tussen de Cliënt en Safehouse komt tot stand wanneer:
 - a. De Cliënt duidelijk heeft aangegeven de overeenkomst te willen aangaan; en
 - b. Safehouse redelijkerwijs van oordeel is dat de zorgvraag van de Cliënt met de mogelijkheden binnen Safehouse kan worden beantwoord; en
 - c. Een noodzakelijk indicatiebesluit voor de financiering is afgegeven.

2. Zodra aan de voorwaarden in lid 1 is voldaan, stelt Safehouse een schriftelijke overeenkomst op. De overeenkomst wordt ondertekend door Safehouse, de Cliënt, en/of diens vertegenwoordiger.
 3. De Cliënt heeft recht op de in de overeenkomst vastgelegde zorg- en/of dienstverlening (het zorgarrangement) zodra de door Safehouse, de Cliënt en/of diens vertegenwoordiger ondertekende overeenkomst door Safehouse is ontvangen.
 4. Als de zorgverlening of dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de datum van aanvang van de feitelijke zorg- en/of dienstverlening als de ingangsdatum van de overeenkomst. Deze datum wordt in de overeenkomst vastgelegd.
-

E. ZORGPLAN

Artikel 8. Zorgplan

1. Safehouse verleent de zorg aan de Cliënt uitsluitend op basis van een zorgplan dat is goedgekeurd en ondertekend door Safehouse, de Cliënt, en/of diens Vertegenwoordiger, tenzij er nog geen zorgplan is opgesteld. Safehouse organiseert vóór of zo spoedig mogelijk na de start van de feitelijke zorgverlening een bespreking met de Cliënt om afspraken te maken over de zorg en de te behalen doelen, die worden vastgelegd in het zorgplan. Het zorgplan bevat ten minste een beschrijving van de aard, duur, en omvang van de zorgverlening.
2. Tijdens de bespreking worden de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt besproken. Bij het opstellen van het zorgplan neemt Safehouse het indicatiebesluit van de Cliënt als uitgangspunt. Safehouse houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt, binnen de grenzen van de professionele standaarden. Indien de Cliënt niet aan de bespreking wil deelnemen, stelt Safehouse het zorgplan op basis van de veronderstelde wensen en bekende mogelijkheden van de Cliënt.
3. De Cliënt heeft bij het bespreken van het zorgplan de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning via het zorgkantoor. De Cliënt kan zich ook laten bijstaan door iemand van eigen keuze.
4. Safehouse stelt het zorgplan op binnen zes weken na de ingangsdatum van de overeenkomst en biedt het na vastlegging ter ondertekening aan de Cliënt aan.
5. Door het ondertekenen van het zorgplan geeft de Cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die in het zorgplan zijn opgenomen, tenzij de Cliënt bij de uitvoering aangeeft bepaalde handelingen niet te willen.
6. Safehouse voert de zorgverlening uit in overeenstemming met het zorgplan. Afwijken van het zorgplan is alleen toegestaan met uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt, tenzij spoedeisend handelen noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen. In dat geval informeert Safehouse de Cliënt zo snel mogelijk achteraf en legt de afwijking schriftelijk vast in het zorgdossier.
7. Gedurende de looptijd van de overeenkomst bespreken Safehouse en de Cliënt het zorgplan zo vaak als redelijkerwijs nodig is. Ten minste twee keer per jaar organiseert Safehouse een bespreking met de Cliënt om de afspraken te

evalueren en bij te werken. Het zorgplan wordt in overleg met de Cliënt aangepast binnen de ruimte van het indicatiebesluit en wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd als bijlage bij het zorgplan.

8. Het zorgplan zoals overeengekomen tussen Safehouse en de Cliënt maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Artikel 9. Feitelijke zorgverlening en/of dienstverlening

1. Safehouse streeft ernaar om zoveel mogelijk dezelfde medewerkers in te zetten bij de zorgverlening en/of dienstverlening aan de Cliënt. Echter, Safehouse behoudt zich het recht voor om (onderdelen van de) zorgverlening en/of dienstverlening door verschillende medewerkers te laten uitvoeren.
 2. Safehouse heeft het recht om (onderdelen van de) zorgverlening en/of dienstverlening uit te besteden aan derden. In geval van uitbesteding blijft Safehouse echter volledig eindverantwoordelijk voor de zorgverlening en/of dienstverlening aan de Cliënt.
-

F. Privacy en Bescherming Persoonsgegevens

Artikel 10. Zorgdossier en Dossiervorming

1. Safehouse richt een zorgdossier in met betrekking tot de zorgverlening aan de Cliënt. In dit dossier worden relevante gegevens vastgelegd over de gezondheid van de Cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorgverlening. Indien de Cliënt hierom verzoekt, voegt Safehouse een door de Cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het zorgdossier opgenomen stukken toe.
2. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.
3. Het zorgdossier is eigendom van Safehouse. De Cliënt heeft echter recht op inzage in, of een kopie van, het zorgdossier. Safehouse verstrekt op verzoek van de Cliënt inzage en een afschrift van de stukken die deel uitmaken van het zorgdossier. Deze verstrekking kan achterwege blijven indien dit noodzakelijk is ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
4. Safehouse bewaart het zorgdossier gedurende vijftien jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de overeenkomst tussen Safehouse en de Cliënt is geëindigd, tenzij de wet een andere bewaartermijn voorschrijft, of langer bewaren redelijkerwijs noodzakelijk is in het kader van goede hulpverlening.
5. Gegevens van de Cliënt die niet tot het zorgdossier behoren, bewaart Safehouse niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Safehouse de gegevens.
6. Safehouse vernietigt het zorgdossier of delen daarvan binnen drie maanden na een schriftelijk verzoek van de Cliënt, tenzij aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de Cliënt (waaronder Safehouse zelf), of indien de wet zich tegen vernietiging verzet.

Artikel 11. Geheimhouding en Ruimtelijke Privacy

1. Safehouse zorgt ervoor dat aan anderen dan de Cliënt geen inlichtingen over de Cliënt, of inzage in of afschrift van (een kopie van) het zorgdossier wordt verstrekt, tenzij de Cliënt hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven of er een wettelijke verplichting of expliciete wettelijke bevoegdheid bestaat. Als verstrekking plaatsvindt, gebeurt dit alleen voor zover de persoonlijke levenssfeer van derden niet wordt geschaad.
2. Onder "anderen dan de Cliënt" worden niet gerekend de medewerkers van Safehouse die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst tussen Safehouse en de Cliënt, en hun vervangers, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
3. In geval van wilsonbekwaamheid, handelingsonbekwaamheid of handelingsonbevoegdheid van de Cliënt kunnen inlichtingen aan de Vertegenwoordiger worden verstrekt, of kan inzage worden gegeven in het zorgdossier van de Cliënt zonder toestemming van de Cliënt. Echter, indien door het verstrekken van inlichtingen of inzage in (delen van) het dossier aan de Vertegenwoordiger de zorg van een goed hulpverlener in gevaar komt, zal Safehouse hiervan afzien.
4. Safehouse zorgt ervoor dat de zorgverlening en/of dienstverlening wordt uitgevoerd zonder dat anderen dan de Cliënt daarbij aanwezig zijn, tenzij de Cliënt instemt dat de zorgverlening en/of dienstverlening kan worden waargenomen door anderen, uitstel niet verantwoord is, of het uitvoeren van de handelingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
5. Onder "anderen dan de Cliënt" zoals bedoeld in het vorige artikellid, vallen niet de personen van wie beroepshalve medewerking bij de uitvoering van de zorgverlening en/of dienstverlening noodzakelijk is. Evenmin vallen hieronder de Vertegenwoordiger van de wilsonbekwame, handelingsonbekwame of handelingsonbevoegde Cliënt, tenzij (de medewerkers van) Safehouse daardoor niet de zorg van een goed hulpverlener kan bieden.

Artikel 12. Verwerking en Bescherming van Persoonsgegevens

1. Safehouse handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG.
2. Persoonsgegevens van de Cliënt worden verwerkt in overeenstemming met het privacyreglement van Safehouse en de regels van de AVG, de Uitvoeringswet AVG, de Wet langdurige zorg (Wlz) en andere relevante wetgeving. Safehouse heeft een privacyverklaring op haar website gepubliceerd waarin wordt uitgelegd hoe zij omgaat met de verwerking van persoonsgegevens van de Cliënt.
3. Persoonsgegevens van de Cliënt worden alleen verwerkt als hiervoor een wettelijke grondslag bestaat in de AVG en/of de Uitvoeringswet AVG. Indien Safehouse persoonsgegevens van de Cliënt wil gebruiken voor een van de volgende doeleinden, vraagt Safehouse vooraf uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt:

- a. Wetenschappelijk onderzoek dat betrekking heeft op de betrokken individuele Cliënt;
- b. Publicatie van foto-, film- en/of video-opnamen van de Cliënt;
- c. Het maken van audiovisuele opnamen ten behoeve van observatie en/of onderzoek;
- d. Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering.

De toestemming van de Cliënt moet voldoen aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat de toestemming gebaseerd moet zijn op een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting van de Cliënt, die door middel van een schriftelijke verklaring aanvaardt dat Safehouse zijn of haar persoonsgegevens verwerkt voor een (of meer) van bovengenoemde doeleinden. De Cliënt kan deze toestemming te allen tijde intrekken, zonder dat dit nadelige gevolgen voor hem of haar heeft. Het intrekken van de toestemming heeft echter geen invloed op de rechtmatigheid van de eerdere verwerking die gebaseerd was op de verleende toestemming.

G. KWALITEIT EN VEILIGHEID

Artikel 13. Kwaliteit van de Zorgverlening en/of Dienstverlening

1. Safehouse biedt de Cliënt zorgverlening en/of dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening, de professionele normen in de praktijk (zoals vastgesteld in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg) en de principes van goed hulpverlenerschap.
2. De norm voor goed hulpverlenerschap is gebaseerd op de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, en normen die zijn ontleend aan de meest recente stand van de wetenschap en de praktijk, evenals algemeen aanvaarde uitgangspunten.
3. Safehouse handelt conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG, en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).
4. Safehouse beschikt over een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en handelt conform deze meldcode om de veiligheid van haar cliënten te waarborgen.
5. De medewerkers die door Safehouse worden ingezet, beschikken over de vereiste kwalificaties om de overeengekomen zorgverlening en/of dienstverlening te mogen verrichten.
6. Alle medewerkers die door Safehouse worden ingezet, zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) om te verzekeren dat zij geschikt zijn voor het werken met kwetsbare cliënten.

Artikel 14. Calamiteiten, Geweld, Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident, geweld in de zorgrelatie of een calamiteit informeert Safehouse de betreffende Cliënt. Indien de Cliënt niet in staat is om een redelijke belangenafweging te maken, wordt diens Vertegenwoordiger geïnformeerd over de aard en oorzaak van het incident, geweld of calamiteit, en welke maatregelen zijn genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen.
2. Safehouse meldt een calamiteit zo spoedig mogelijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
3. Indien sprake is van geweld in de zorgrelatie, meldt Safehouse dit zo spoedig mogelijk bij de IGJ.
4. Safehouse houdt intern een incidentenregister bij waarin incidenten en calamiteiten worden geregistreerd.
Deze bepalingen zorgen ervoor dat Safehouse adequaat handelt bij calamiteiten, incidenten en geweld, en dat zowel de Cliënt als de betrokken instanties tijdig worden geïnformeerd.

Artikel 15. Zorg voor Persoonlijke Eigendommen

Safehouse zorgt ervoor dat de medewerkers en derden die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorgverlening en/of dienstverlening aan de Cliënt, zorgvuldig omgaan met de persoonlijke eigendommen van de Cliënt.

H. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENT

Artikel 16. Verplichtingen van de Cliënt

1. Iedere Cliënt dient zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst op verzoek van Safehouse te legitimeren met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en het Indicatiebesluit te overleggen. Indien de Cliënt niet kan voldoen aan dit verzoek, is Safehouse gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de noodzakelijke gegevens zijn overlegd, tenzij directe zorgverlening noodzakelijk is.
2. Bij het bespreken van het zorgplan verstrekt de Cliënt de naam en contactgegevens van een contactpersoon en, indien van toepassing, van een persoon die door de Cliënt schriftelijk is gemachtigd om namens hem of haar op te treden, mocht de Cliënt niet in staat zijn om redelijke beslissingen te nemen.
3. De Cliënt geeft Safehouse naar beste weten de nodige informatie en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
4. De Cliënt dient zich te onthouden van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere Cliënten, zorgverleners, medewerkers van Safehouse of andere personen die in opdracht van Safehouse werkzaam zijn, evenals vrijwilligers.

5. De Cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Safehouse in staat te stellen de zorgverlening en/of dienstverlening te verrichten overeenkomstig de wet- en regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.
6. De Cliënt dient zorgverleners en andere medewerkers van of werkenden voor Safehouse in staat te stellen hun taken te verrichten zoals vastgelegd in het zorgplan of ten behoeve van de veiligheid.
7. Indien er tussentijds wijzigingen in de situatie van de Cliënt optreden die gevolgen kunnen hebben voor de omvang of aard van de zorgverlening en/of dienstverlening, dient de Cliënt Safehouse hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

Artikel 17. Annulering

Indien de Cliënt, om welke reden dan ook, geen gebruik wil maken of niet in staat is om gebruik te maken van de overeengekomen zorgverlening en/of dienstverlening, dient hij dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 24 uur vóór het afgesproken tijdstip, aan Safehouse te melden. Als de Cliënt zich niet tijdig afmeldt, behoudt Safehouse zich het recht voor de volledige kosten van de niet-geleverde zorg of dienstverlening bij de Cliënt in rekening te brengen, tenzij anders overeengekomen of indien de wet het in rekening brengen van deze kosten niet toestaat.

I. AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 18. Aansprakelijkheid Safehouse

1. Safehouse is aansprakelijk jegens de Cliënt voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door Safehouse, tenzij deze schade niet voor rekening of risico van Safehouse komt.
2. De Cliënt is verplicht Safehouse de gelegenheid te geven om een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen, voor rekening van Safehouse.
3. Behoudens indien er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:446 en volgende van het Burgerlijk Wetboek, is de aansprakelijkheid van Safehouse in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de verzekering van Safehouse wordt uitgekeerd.
4. Safehouse is, volgens de Wet langdurige zorg (Wlz), verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering voor de woonruimten van de Cliënten en de inventaris van Safehouse. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een WA-verzekering, zorgverzekering en een verzekering voor zijn/haar eigen inboedel.
5. Indien de verzekering geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Safehouse beperkt tot het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over een periode van ten hoogste drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

6. De bepalingen in de voorgaande leden zijn tevens van toepassing op derden die door Safehouse zijn ingeschakeld.
7. De beperkingen in de leden 3 en 4 van dit artikel zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van Safehouse.

Artikel 19. Aansprakelijkheid voor Schade door de Cliënt

1. De Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die hij of zij veroorzaakt en die op grond van de wet voor zijn of haar rekening komt.
 2. De Cliënt is verplicht om een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA) af te sluiten.
-

J. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 20. Beëindiging van de Overeenkomst en Wijziging

1. De overeenkomst kan op de volgende manieren worden beëindigd: a. Van rechtswege, in de gevallen genoemd in artikel 21. b. Door ontbinding door de rechter. c. Door ontbinding door de Cliënt of Safehouse in geval van faillissement of surseance van betaling. d. Met wederzijds goedvinden van Safehouse en de Cliënt. e. Door opzegging zoals beschreven in artikel 22.
2. De overeenkomst kan in onderling overleg worden gewijzigd indien de omstandigheden hiertoe aanleiding geven, bijvoorbeeld door wijziging in de zorgvraag.
3. Wijzigingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 21. Einde van Rechtswege

De overeenkomst eindigt van rechtswege: a. Door het verlopen van het Indicatiebesluit Wlz-zorg zonder zicht op herindicatie. b. Door intrekking van het Indicatiebesluit door het CIZ. c. Door het overlijden van de Cliënt. d. Bij definitief vertrek van de Cliënt naar een regio waar Safehouse niet actief is. e. Door rechterlijke machtiging of opname elders. f. Bij overplaatsing van de Cliënt naar een andere instelling.

Artikel 22. Opzegging

1. De Cliënt kan de overeenkomst op ieder moment schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
 2. Safehouse kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen om zwaarwegende redenen, waaronder: a. Niet-nakoming van verplichtingen door de Cliënt. b. Weigering van medewerking door de Cliënt of diens vertegenwoordiger. c. Onacceptabel gedrag jegens medewerkers of cliënten van Safehouse. d. Geen vergoeding van het zorgkantoor en de Cliënt kan de kosten niet zelf dragen. e. Wijziging in de zorgvraag die niet meer aansluit op het zorgplan.
 3. Bij opzegging door Safehouse geldt een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging vereisen.
 4. Safehouse helpt de Cliënt bij het vinden van een alternatieve zorgaanbieder indien de overeenkomst wordt opgezegd.
-

K. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Artikel 23. Klachten

1. Safehouse is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg en volgt de klachtenregeling conform de eisen van de Wkkgz.
2. Cliënten kunnen klachten indienen over de zorg- en dienstverlening via de klachtenregeling van Safehouse. Deze worden behandeld door het Klachtenportaal Zorg.

Artikel 24. Geschillen

Geschillen voortkomend uit deze algemene voorwaarden of de overeenkomst worden beslecht door de bevoegde rechter in de rechtbank Gelderland.

L. OVERIG**Artikel 25. Betaling en Eigen Bijdrage**

1. Bij zorg in natura: Safehouse werkt niet via zorg in natura
2. Bij zorg op basis van een PGB declareert Safehouse bij de budgethouder van de Cliënt, die vervolgens declareert bij de SVB.
3. Aanvullende zorg die niet onder het Indicatiebesluit valt, komt voor rekening van de Cliënt en wordt vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst.
4. Safehouse informeert de Cliënt over eventuele wettelijke eigen bijdragen.

Artikel 26. Slotbepalingen

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 01-03-2024.
2. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening Safehouse'.