

# De Algemene voorwaarden van Fokus in gewone taal



Bij de dienstverleningsovereenkomst met Fokus horen Algemene voorwaarden. Deze uitgave vormt een beter leesbare en toch zo volledig mogelijke weergave van de Algemene voorwaarden. Met deze 'vertaling' hopen wij u een duidelijker beeld te geven van uw rechten en plichten als cliënt van Fokus.





# 1 U en Fokus; een overeenkomst

U huurt een Fokuswoning. Dat betekent dat Fokus aan u ADL-assistentie levert. Uw dienstverleningsovereenkomst met Fokus gaat in als u voldoet aan de voorwaarden voor het wonen met ADL-assistentie en akkoord gaat met het aanbod van Fokus. Na het tekenen van de overeenkomst met Fokus sluit u een huurovereenkomst met de eigenaar van de woning: de betreffende woningcorporatie.

Het is belangrijk te weten dat uw overeenkomst met Fokus is gebaseerd op drie pijlers:

- 1 de rechten en plichten die horen bij de specifieke aanspraak ADL-assistentie in de AWBZ, voorheen de Regeling Subsidies AWBZ, paragraaf ADL-assistentie;
- 2 een rechtsgeldige indicatie voor AWBZ-zorg;
- 3 de huurovereenkomst met een woningcorporatie.

Het doel van de overeenkomst is ervoor te zorgen dat u een zo gewoon mogelijk leven kunt leiden, waarbij u zelf de regie heeft. Dat is waarop het hele Fokusconcept is gebaseerd. Dat doel kan alleen bereikt worden als Fokus én u de wederzijdse verplichtingen nakomen. Doet een van de partijen dat niet, dan kan de andere partij de overeenkomst opzeggen. Het is belangrijk dat u, in een specifiek geval, altijd ook de 'echte' Algemene voorwaarden raadpleegt. Deze 'vertaling' is alleen een uitleg daarvan.





### De verplichtingen van Fokus

De overeenkomst betekent dat Fokus aan u verplicht is ADL-assistentie te verlenen van voldoende kwaliteit én omvang. Zij moet zich daarvoor inspannen, zoveel als redelijkerwijs mag worden gevraagd. Op de kwaliteit van de dienstverlening zijn onder andere de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet Beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) van toepassing, maar ook het kwaliteitsbeleid van Fokus zelf.

### Uw verplichtingen

Voor u gelden de verplichtingen die staan in de dienstverleningsovereenkomst en in de Algemene voorwaarden. Ook bij het oproepen van ADL-assistentie horen verplichtingen. Meer daarover leest u in het volgende hoofdstuk 'U en uw ADL-assistentie'.

### Twee onlosmakelijk verbonden overeenkomsten

U heeft een overeenkomst met twee partijen: één met Fokus en één met de woningcorporatie. Beide overeenkomsten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden; de ene kan niet zonder de andere bestaan. Een Fokuswoning kunt u alleen huren als u volgens de overheidsregeling in aanmerking komt voor ADL-assistentie van Fokus én deze ook daadwerkelijk afneemt. De ADL-assistentie is dus onlosmakelijk verbonden met de Fokuswoning en de assistentie wordt alleen in en om die woning verleend.

Dankzij die koppeling is het mogelijk om 24 uur per dag ADL-assistentie in een relatief klein ADL-cluster te verlenen op een financieel verantwoorde wijze. De koppeling was ook een voorwaarde voor de subsidieverlening en is vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst tussen Fokus en de woningcorporatie.

Als uw overeenkomst met Fokus wordt beëindigd, bent u verplicht binnen een vastgestelde termijn ook de huurovereenkomst op te zeggen. Zegt u de huurovereenkomst niet op, dan is de woningcorporatie gerechtigd dat te doen.

#### **Wat als de overeenkomst en de Algemene voorwaarden iets niet regelt?**

Als in een specifiek geval zowel de dienstverleningsovereenkomst als de Algemene voorwaarden geen uitsluitsel geven, treft de raad van bestuur van Fokus een passende regeling. Als het mogelijk en nodig is, wordt dan ook de Cliëntenraad Fokus ingeschakeld.

#### **Wanneer eindigt uw overeenkomst met Fokus?**

Er zijn redenen waarom uw dienstverleningsovereenkomst met Fokus kan eindigen. Eén daarvan is uw opzegging van de overeenkomst met Fokus. In dat geval geldt een opzegtermijn van twee maanden. Een ander is het opzeggen van de huurovereenkomst door u of door de woningcorporatie. De overige redenen van beëindiging van de overeenkomst vindt u in artikel 17 van de Algemene voorwaarden.

#### **Geen getekende overeenkomst?**

Veel 'oude' cliënten van Fokus hebben geen getekende, maar een mondelinge overeenkomst met Fokus, ontstaan bij het betrekken van de Fokuswoning en het oproepen van de aangeboden assistentie. Deze mondelinge overeenkomst heeft dezelfde status als een schriftelijke.





## 2 U en uw ADL-assistentie

### ADL-assistentie

Als Fokuscliënt kunt u de ADL-assistentie in en om de woning afnemen waarvoor u geïndiceerd bent. Het is belangrijk dat u en de ADL-assistent precies weten welke verrichtingen onder de ADL-assistentie vallen. Vandaar een opsomming van zaken die vallen onder de dienstverlening van Fokus:

- lichamelijke verzorging;
- kleden;
- eten en drinken;
- toiletgang;
- transfers;
- eenvoudige verpleegtechnische assistentie (EVA-handelingen), zoals beademingsondersteuning en ondersteuning bij ontlasting;
- enige hand- en spandiensten, zoals het vervangen van een zekering, het stellen van een autospiegel, het openen en sluiten van gordijnen of het opnieuw starten van een computer;
- assistentie bij het in bad gaan in de ADL-eenheid.

De assistentie die Fokus verleent, voldoet aan een aantal voorwaarden. Dat is belangrijk voor u om prettig en onafhankelijk te kunnen leven, maar het kan zelfs van levensbelang zijn. Daarom heeft Fokus zich vastgelegd op de volgende zaken:

- Fokus reageert altijd zo snel mogelijk op uw oproep om assistentie.
- Fokus streeft ernaar in 90% van de gevallen binnen vijftien minuten de assistentie te verlenen waarom u heeft gevraagd.
- Doet u een oproep via het alarmsysteem, dan komt een ADL-assistent met de grootst mogelijke spoed naar uw woning. Hij of zij is tenminste binnen vijf minuten ter plekke.
- De ADL-assistenten verrichten hun werk op uw aanwijzing.
- De ADL-assistentie is 24 uur per etmaal oproepbaar.

Afspraken die over de dienstverlening gemaakt zijn, zijn vastgelegd in de in het voorjaar van 2013 ingevoerde cliëntgegevensmap en/of in specifieke protocollen (zoals afspraken over specifieke EVA-handelingen of transfers).

### Grenzen aan de dienstverlening

Net zo goed als er diverse verrichtingen binnen de dienstverlening van Fokus vallen, zijn er ook verrichtingen die daarbuiten vallen. In principe geldt dat de dienstverlening van Fokus niet verder gaat dan het verlenen van de hierboven vermelde assistentie én niet verder dan uw indicatie aangeeft. Als niet langer aan de voorwaarden en normen wordt voldaan die in de Algemene voorwaarden van Fokus staan beschreven, ontstaat er een nieuwe situatie. In dat geval wordt de dienstverlening begrensd door wat als redelijk en billijk wordt beschouwd. Worden die normen overschreden, dan kan Fokus in individuele gevallen extra voorwaarden aan de Algemene voorwaarden toevoegen. Fokus kan er ook

voor kiezen de dienstverlening tijdelijk stop te zetten of zelfs om de overeenkomst te beëindigen. Behalve in het geval van een extreme normoverschrijding van uw kant, moet Fokus u daarvoor wel vooraf schriftelijk waarschuwen. In geval van seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie doet Fokus aangifte bij de politie en/of de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Het gevolg kan zijn dat Fokus de dienstverlening aanpast, beperkt of beëindigt. Fokus kan die maatregelen ook nemen als u consequent onvoldoende medewerking verleent aan het zorgen voor goede arbeidsomstandigheden voor ADL-assistenten.

### Niet meer zelfredzaam

Als u niet meer voldoende zelfredzaam bent om eigen regie te kunnen voeren, kan Fokus, na overleg met u of uw familie, de dienstverlening aanpassen of beperken. Verandert uw situatie dusdanig dat het voor Fokus niet meer mogelijk is assistentie te verlenen, dan is het mogelijk dat de overeenkomst wordt beëindigd. Fokus probeert in die gevallen altijd te helpen bij het zoeken naar een alternatief.

### Samenwerken

Het concept van Fokus is voor een belangrijk deel gebaseerd op de samenwerking tussen u en de ADL-assistent. Voor beide partijen geldt daarom een aantal spelregels, waarvan we er enkele belangrijke noemen:

- Fokus doet wat binnen haar vermogen ligt (zowel in financiële als in personele zin) om de door u gevraagde assistentie te leveren en te blijven leveren.
- U zorgt ervoor dat er in uw woning een situatie is waar ADL-assistenten hun werk zonder belemmeringen en veilig kunnen doen.
- U en uw ADL-assistent gaan met elkaar om op een manier die past bij redelijke normen van beleefdheid en respect.

Voor de volledige spelregels verwijzen wij u naar artikel 7 van de originele Algemene voorwaarden.





### Inspraak

Overleg tussen u en Fokus is een continu proces, aangezien de assistentie wordt verleend op aanwijzing. Daarbij is onderling overleg tussen u en de ADL-assistent essentieel.

Er is binnen Fokus ook sprake van een meer collectieve vorm van inspraak via de driejaarlijks gekozen Cliëntenraad Fokus (CRF).

De werving, instructie en opleiding van ADL-assistenten is een verantwoordelijkheid van Fokus, net als het toezien op de naleving van zaken als omgangsvormen, veiligheidsnormen, hygiëne en arbeidsomstandigheden voor ADL-assistenten.

### Uw sleutel

Fokus heeft een moedersleutel: een sleutel waarmee de voordeuren van alle ADL-clusterwoningen kunnen worden geopend. Voordat u met Fokus een dienstverleningsovereenkomst aanging, bent u geïnformeerd over de zogenoemde zorgvuldigheidsregels die gelden voor het gebruik en beheer van die sleutel. U heeft Fokus gemachtigd de sleutel te gebruiken volgens die regels. Sluit u uw deur ook af met andere sloten, dan draagt Fokus geen verantwoordelijkheid als er geen assistentie kan worden verleend in noodsituaties. Voor het beheer van eventuele andere sleutels sluiten u en Fokus een aparte sleutelovereenkomst.



### Privacy

Fokus registreert alleen uw persoonsgegevens die nodig zijn om een goede administratie te kunnen voeren en de dienstverlening goed te kunnen uitvoeren. Er is een privacyreglement opgesteld waarin staat op welke manier Fokus omgaat met uw persoonlijke gegevens. Op uw verzoek wordt het u toegezonden. U kunt het privacyreglement ook raadplegen op het extranet van Fokus.

### Klachten

Klachten – over of van Fokus – worden allereerst zo snel mogelijk onderling besproken. Bij voorkeur gebeurt dat in eerste instantie alleen tussen de direct betrokkenen. U kunt een klacht ook bespreken met uw locatiemanager. Vindt u daar onvoldoende gehoor, dan kunt u zich wenden tot de regiomanager. Mocht u er behoefte aan hebben, dan kunt u ook om ondersteuning of bemiddeling vragen van de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Fokus heeft een onafhankelijke klachtencommissie die klachten van cliënten behandelt.

De verschillende mogelijkheden om te klagen staan in de folder *Hebt u een klacht over Fokus? Dan horen wij die graag!* Deze folder is aan iedere cliënt toegezonden. Hij is ook te raadplegen via het extranet van Fokus.

Op het moment dat u een Fokuswoning betreft, ontvangt u van Fokus alle belangrijke informatie omtrent de werkwijze van Fokus. Van wijzingen van het beleid en voor Fokus belangrijke (politieke) ontwikkelingen wordt u op de hoogte gesteld via cliëntenblad Infokus, het extranet van Fokus (<http://extranet.fokuswonen.nl>) en via nieuwsbrieven voor cliënten.



## 3 Wat u verder nog moet weten

### Betalen voor uw Fokuswoning

U huurt uw Fokuswoning van een woningcorporatie. U kunt als Fokuscliënt aanspraak maken op de huurtoeslagregeling van de Belastingdienst. In de meeste gevallen betaalt uw gemeente (Wmo) de kosten voor de individuele aanpassingen in uw woning. De kosten voor de ADL-assistentie worden vergoed vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). U hoeft daarvoor geen handeling te verrichten, want de kosten worden rechtstreeks aan Fokus vergoed. Tot 1 januari 2015 hoeft u geen eigen bijdrage te betalen over de assistentie van Fokus.

Als er door Fokus diensten worden uitgevoerd die voor uw eigen rekening zijn, dan ontvangt u daarvoor maandelijks een factuur, die u binnen dertig dagen voldoet.

### Aansprakelijkheid bij schade

Het is mogelijk dat er in of bij uw woning schade ontstaat, veroorzaakt door een medewerker van Fokus. U kunt dan een beroep doen op de aansprakelijkheid van Fokus door een schadeformulier, beschikbaar in de ADL-eenheid, in te vullen. Voor vermissing van geld, bankpassen of kostbaarheden door diefstal is Fokus niet aansprakelijk. Fokus is ook niet aansprakelijk als de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de Fokusmedewerker. In dat geval is de Fokusmedewerker zelf aansprakelijk.

Fokus is niet aansprakelijk als u schade ondervindt door storingen, defecten of niet goed functioneren van apparatuur van derden, zoals bijvoorbeeld tilliften en andere hulpmiddelen en alarm-intercomapparatuur. Wel spant Fokus zich, zoveel als redelijk is, in om bij te dragen aan een goede werking en onderhoud van die apparatuur. U zorgt zelf voor een goed onderhoud van uw hulp- en tilmiddelen en zorgt voor de nodige reparaties. Als u hiervoor geen zorg draagt en als gevolg daarvan een Fokusmedewerker schade lijdt, bent u voor die schade aansprakelijk. Fokus adviseert u daarom zich te verzekeren voor dergelijke gevallen.

Het is mogelijk dat als u een alarmoproep plaatst of als ADL-assistenten vermoeden dat er sprake is van een nood-situatie, de toegang tot uw woning geblokkeerd is. Dit kan zijn doordat de deur is vergrendeld. Fokus kan dan een bevoegde instantie, zoals de politie, inschakelen om de deur te forceren. In dat geval is Fokus niet aansprakelijk voor de veroorzaakte schade.

### Overmacht

Er zijn situaties denkbaar waarbij door bijzondere omstandigheden de dienstverlening van Fokus wordt verstoord. U kunt dan denken aan:

- het onvoldoende bekostigen door de overheid of een zorgverzekeraar;
- personeelsacties en -stakingen;
- onvoldoende beschikbaarheid van bekwaam personeel op de arbeidsmarkt;
- rampen, zoals een gaswolk of overstroming;
- verstoringen in de levering van water en energie.



Mocht iets dergelijks zich voordoen, dan is Fokus verplicht om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Dat doet zij onder meer door het opstellen van calamiteitenprotocollen en door in dergelijke (nood)gevallen met u te overleggen over de mogelijkheden.

#### Wijzigingen van de Algemene voorwaarden

De Algemene voorwaarden van Fokus kunnen veranderen. Dat wordt in dat geval gedaan door de raad van bestuur van Fokus, altijd na advies van de Cliëntenraad Fokus. Zo'n wijziging geldt dan voor alle reeds gesloten en lopende overeenkomsten, vanaf het moment dat de wijziging wordt bekendgemaakt in cliëntenblad Infokus. Een uitzondering kan gelden als u als cliënt schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijziging omdat deze voor u onredelijk uitvalt. De raad van bestuur zal het bezwaar dan schriftelijk behandelen.

Een wijziging van de Algemene voorwaarden kan ook het gevolg zijn van (veranderde) wettelijke verplichtingen en voorschriften. Zo'n wijziging gaat dan in op het moment dat die wettelijke verplichting of voorschrift van kracht wordt.

#### Geschenken

Medewerkers van Fokus mogen geen geschenken aannemen van cliënten. Ze mogen ook geen erfenissen of legaten aannemen. Ook mogen er geen goederen of geld in bruikleen worden genomen van cliënten. Van de cliënt wordt verwacht dergelijke aanbiedingen achterwege te laten.

Uitgave: Fokus, februari 2014

