

# Algemene voorwaarden

Bij de dienstverleningovereenkomsten  
van de Stichting Fokus Exploitatie te Groningen



## 1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het verlenen van ADL-assistentie die worden gesloten door of namens Stichting Fokus Exploitatie (verder te noemen: Fokus) met natuurlijke personen. De voorwaarden maken onlosmakelijk onderdeel uit van bedoelde dienstverleningsovereenkomsten en vormen daarmee een geheel, tenzij in de overeenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen. De dienstverleningsovereenkomst is - voor zover aard en inhoud van de overeenkomst zich daartegen niet verzetten - op te vatten als overeenkomst naar analogie van de geneeskundige behandelingsovereenkomst, zoals geregeld in de artikelen 7:446 t/m 468 BW.

De toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden kan door Fokus worden uitgebreid naar dienstverleningsovereenkomsten die Fokus sluit met cliënten die in een aan een ADL-cluster toegevoegde huur- en koopwoningen wonen en dienstverleningsovereenkomsten die Fokus sluit met cliënten die voor de dienstverlening een nota van Fokus ontvangen voor verleende assistentie. De bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn dan van overeenkomstige toepassing.

## 2 Begripsbepalingen

- ADL-assistentie: persoonlijke verzorging, verpleging en hand- en spandiensten zoals door Fokus verleend in en om ADL-clusterwoningen. De omvang van het dienstenpakket wordt mede bepaald door de bekostigingsregeling vanwege de overheid, door de indicatie van de cliënt en door de Fokus vastgestelde algemene regelingen.
- ADL-clusterwoning: een huurwoning welke deel uitmaakt van een ADL-cluster, eigendom van een woningcorporatie, door deze corporatie verhuurd aan cliënten van Fokus.
- ADL-cluster: een als zodanig met overheidssteun tot stand gekomen verzameling van aangepaste huurwoningen bestemd voor verhuur aan op ADL-assistentie van Fokus aangewezen en daarvoor geïndiceerde en geregistreerde cliënten, mensen met een ernstige lichamelijke handicap. Van het cluster maakt een ADL-eenheid (hulp)post deel uit.
- Samenwerkingsovereenkomst: de overeenkomst tussen woningcorporatie en Fokus, waarin de samenwerking tussen partijen ten behoeve van een ADL-cluster is geregeld.
- Dienstverleningsovereenkomst: de overeenkomst tot het verrichten van ADL-assistentie, gesloten tussen Fokus en de cliënt.
- Indicatie: een op grond van subsidie- of wettelijke regeling vereiste indicatie of indicatieadvies voor ADL-assistentie in een ADL-cluster, vastgesteld door het daartoe bevoegde orgaan.
- Registratie: de registratie door het College voor zorgverzekeringen of een ander bevoegd orgaan van een daartoe geïndiceerde cliënt op de wachtlijst voor een ADL-clusterwoning.

## 3 Verband dienstverleningsovereenkomst en huurovereenkomst ADL-clusterwoning

Fokus verleent ADL-assistentie aan huurders van ADL-clusterwoningen. De dienstverleningsovereenkomst die een huurder van een ADL-clusterwoning sluit met Fokus en de huurovereenkomst die deze huurder voor de ADL-clusterwoning sluit met de eigenaar/woningcorporatie van die woning zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden en

met elkaar verweven in die zin dat de ene overeenkomst niet zonder de ander kan bestaan. Het lot van de ene overeenkomst zal dan ook steeds het lot van de andere moeten volgen.

Een persoon kan alléén een ADL-clusterwoning huren als hij op grond van de toepasselijke overheidsregeling (nog) in aanmerking komt (door indicatie en registratie) voor ADL-assistentie van Fokus en deze ook daadwerkelijk afneemt. De ADL-assistentie van Fokus is onlosmakelijk aan de ADL-clusterwoning verbonden en wordt slechts in en om die woning verleend. Enkel door deze koppeling van dienstverleningsovereenkomst en huurovereenkomst is het mogelijk om 24-uurs beschikbare en oproepbare ADL-assistentie in een relatief klein ADL-cluster op een financieel verantwoorde wijze te exploiteren en te continueren. De koppeling heeft een financieel, maar ook een maatschappelijk belang voor de individuele cliënt die van de assistentieverlening afhankelijk is. De koppeling vloeit tevens voort uit de subsidievoorwaarden en is tevens vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst tussen woningeigenaar en Fokus.

Als de dienstverleningsovereenkomst met de cliënt (tevens huurder) door wie of om welke reden dan ook wordt beëindigd, is de cliënt/huurder verplicht om binnen de hierna in artikel 17, lid 3 genoemde termijn ook de huurovereenkomst op te zeggen. Indien de cliënt/huurder zulks nalaat is de eigenaar gerechtigd de huurovereenkomst op te zeggen wegens dringend eigen gebruik teneinde haar verplichtingen te kunnen nakomen zoals de eigenaar die zijn opgelegd bij het verlenen van de bouwsubsidie, alsmede aan die verplichtingen welke de eigenaar jegens Fokus in de samenwerkingsovereenkomst tussen die woningeigenaar en Fokus op zich heeft genomen en die strekken tot behoud van de woning voor de doelgroep (bestaande uit op ADL-assistentie aangewezen bewoners of huurders met wie Fokus tevens een dienstverleningsovereenkomst heeft).

De cliënt/huurder is door Fokus over deze koppeling van huur en dienstverlening vóór het sluiten van de huurovereenkomst, respectievelijk de dienstverleningsovereenkomst geïnformeerd, met welke koppeling de cliënt zich bekend en akkoord verklaart bij het aangaan van de dienstverleningsovereenkomst.

## 4 Totstandkoming overeenkomst

Dienstverleningsovereenkomsten komen tot stand op het moment waarop de cliënt een daartoe strekkend aanbod van Fokus aanvaardt en na ondertekening van een huurovereenkomst en een aanhangsel huurovereenkomst met een woningcorporatie/eigenaar van een ADL-cluster met betrekking tot een ADL-clusterwoning, nadat Fokus met huur en verhuur heeft ingestemd en de cliënt voor het overige voldoet aan de aan de status van huurder/cliënt gestelde voorwaarden, en door ondertekening van een daartoe strekkende dienstverleningsovereenkomst met dezelfde ingangsdatum als die van de huurovereenkomst.

## 5 Grondslag, strekking en doel van de overeenkomst

5.1 Een dienstverleningsovereenkomst is gebaseerd op:

- de rechten en plichten voor beide partijen voortvloeiend uit de Regeling Subsidies AWBZ, paragraaf ADL-assistentie, alsmede de bijbehorende toelichting, zoals deze thans luiden of nadien zullen worden gewijzigd of door latere regelingen van de zijde van de overheid zullen worden opgevolgd;

- een rechtsgeldige indicatie van de cliënt voor de door Fokus te leveren dienstverlening; en is gekoppeld aan:
- de huurovereenkomst inzake een ADL-clusterwoning of inzake een door een woningcorporatie of eigenaar aan een ADL-cluster, met instemming van Fokus en met toestemming van de subsidieverlener toegevoegde woning. Van de huurovereenkomst inzake de ADL-clusterwoning maakt een aanhangsel huurovereenkomst deel uit, zoals voorgeschreven in de eerdergenoemde subsidieregeling en opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst.

*N.B. Deze bepaling is niet van toepassing op de cliënt die de geleverde diensten zelf betaalt.*

**5.2** Partijen beogen met de overeenkomst de levering van ADL-assistentie gedurende 24 uur per etmaal op afroep (desgewenst op afspraak) en aanwijzing van de cliënt in een aan deze dienstverlening gekoppelde ADL-clusterwoning, waardoor voor de cliënt een situatie van 'gewoon wonen en leven' wordt gecreëerd, gericht op zelfstandigheid en eigen regie over wonen, leven en dienstverlening. Eén en ander binnen de grenzen van de subsidieregeling, Fokusbeleid en normen van redelijkheid en billijkheid.

**5.3** Partijen beogen een overeenkomst aan te gaan die wederzijdse verplichtingen in het leven roept, gericht op samenwerking tussen partijen. Slechts gedurige en zorgvuldige nakoming van die wederzijdse verplichtingen realiseert het onder 5.2 genoemde doel. Niet-nakoming door één der partijen levert de andere partij redenen tot het opzeggen van de overeenkomst.

**5.4** Fokus is gehouden tot de verlening van de in deze algemene voorwaarden nader aangeduide ADL-assistentie van voldoende kwaliteit en omvang en zal zich zoveel als redelijkerwijs van haar te vergen is, inspannen om het geboden samenhangend concept van wonen en dienstverlening te continueren. Voor de kwaliteit van dienstverlening zijn onder meer de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet Beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) en het kwaliteitsbeleid van Fokus van toepassing.

**5.5** De cliënt is gehouden tot de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverleningsovereenkomst en deze algemene voorwaarden en tot het oproepen van ADL-assistentie in- en om zijn woning bij Fokus, een en ander zoals hierna omschreven in artikel 7, met uitsluiting van andere aanbieders van dergelijke diensten en in redelijke verhouding tot de aan hem verleende indicatie (zie ook art. 17, onder h).

## 6 Inhoud van de dienstverlening

**6.1** De cliënt heeft recht op dienstverlening tot en met een omvang overeenkomstig zijn meest recente en geldige indicatie, van voldoende kwaliteit en wel:

- ADL-assistentie gedurende 24 uur per etmaal op afroep en aanwijzing van de cliënt;

Onder ADL-assistentie wordt verstaan:

- assistentie bij
  - lichamelijke verzorging
  - kleden
  - eten en drinken
  - toiletgang
  - transfers;
- eenvoudige verpleegtechnische assistentie (de zogenoemde

EVA-handelingen), waaronder begrepen beademingsondersteuning en ondersteuning bij uitscheiding;

- enige hand-en spandiensten;
- assistentie bij het badgebruik in de ADL-eenheid.

**6.2** Als kwaliteitsnormen gelden tenminste:

- Fokus reageert zo snel als mogelijk op de oproep van de cliënt door het beantwoorden ervan via het alarmintercomsysteem, onder opgave van de mogelijke wachttijd tot het tijdstip waarop de gevraagde diensten daadwerkelijk kunnen worden verleend.

- Fokus streeft ernaar zo veel als mogelijk, doch gemiddeld in negen van de tien oproepen, de gevraagde dienst binnen vijftien minuten na de oproep daartoe te verlenen.

Deze norm geldt per cliënt, gemeten over de periode van een maand. Na een oproep middels het alarm wordt de dienst met de grootst mogelijke spoed en met de kortst mogelijke wachttijd, doch tenminste binnen vijf minuten, verleend.

- Aanvullende afspraken tussen Fokus en cliënt omtrent de te verlenen diensten worden vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst of in een aanhangsel daarvan.

- Fokus draagt zorg voor instructie en opleiding van ADL-assistenten en voor het handhaven van door assistenten in acht te nemen omgangsvormen, arbeidsomstandigheden, veiligheidsnormen en hygiëne.

- Overige kwaliteitsnormen komen tot stand na advies van de Cliëntenraad en worden gepubliceerd in het cliëntenblad Infokus.

**6.3** Onder ADL-assistentie is niet begrepen: huishoudelijke verzorging, begeleiding, behandeling en die verpleegkundige handelingen die buiten het EVA-beleid van Fokus vallen, zulks in relatie tot artikel 5 lid 1 van deze voorwaarden.

**6.4** Fokus kan na advies van de Cliëntenraad of op aanwijzing van de overheid wijzigingen in het ADL-dienstenpakket aanbrengen, welke zo spoedig mogelijk in het cliëntenblad Infokus worden gepubliceerd.

## 7 Samenwerking

Partijen bij de dienstverleningsovereenkomst zijn over en weer gehouden zich tot samenwerking in te spannen, waaronder in ieder geval wordt verstaan:

- Fokus draagt naar vermogen bij aan de verkrijging van voldoende financiële en personele middelen om in de assistentievraag van de cliënten te kunnen voorzien en de continuïteit van ervan te kunnen waarborgen.

- De cliënt is gehouden in zijn woning een werksituatie te creëren waarin assistenten in dienst van Fokus op een verantwoorde manier en zonder belemmeringen de door cliënt gevraagde assistentie kunnen uitvoeren.

- Een bejegening over en weer die aan redelijke normen van beleefdheid en respect voldoet en welke vrij is van ongewenste omgangsvormen, zoals fysieke, mentale of seksuele intimidatie, ongewenst intimiteiten, discriminatie, agressie en/of geweld. Cliënt is gehouden het personeel van Fokus te vrijwaren van onveilige situaties.

- Een inspanning van beide partijen bij te dragen aan de goede arbeidsomstandigheden voor personeelsleden van Fokus, welke omstandigheden voldoen aan daaraan in redelijkheid te stellen

normen die zijn gebaseerd op de uit wet- en overige regelgeving (zoals de Arbowetgeving) voortvloeiende eisen en uit het door Fokus hieromtrent vastgestelde beleid. Cliënt zorgt voor tijdige aanvraag, onderhoud en reparatie van benodigde hulpmiddelen of aanpassingen.

- Een inspanning van beide partijen over en weer ervaren knelpunten in de dienstverlening of met betrekking tot de daarbij betrokken personen open en reëel met elkaar te bespreken, gericht op een voor beide partijen aanvaardbare, werkbare en haalbare oplossing, die overigens voldoet aan eisen van redelijkheid en billijkheid.
- Cliënt draagt er voor zorg (steeds) te beschikken over een rechtsgeldige indicatie voor de van Fokus te ontvangen diensten, alsmede voor de aanvraag van een nieuwe indicatie indien de vorige indicatie verloopt, danwel op verzoek van Fokus indien de indicatie niet meer overeenkomt met de door cliënt afgenomen diensten.
- Fokus draagt zorg voor voldoende, bekwaam en waar nodig bevoegd personeel ter uitvoering van de dienstverlening met inachtneming van de beschikbaarheid op de arbeidsmarkt en onder voorbehoud van het gestelde in artikel 16.
- Cliënt plaatst oproepen voor dienstverlening met een frequentie en omvang die in redelijke verhouding staan tot de hem verstrekte indicatie (behoudens daarvan afwijkende met Fokus gemaakte afspraken).
- Een inspanning over en weer vraag en aanbod zo veel als mogelijk op elkaar af te stemmen, waaronder mede wordt verstaan de tijdige melding door cliënt van het te verwachten uitblijven van oproepen voor dienstverlening, zodat Fokus daarop zijn personeelsbezetting kan aanpassen. Fokus zal wijzigingen in het personeelsbestand, de organisatie van de dienstverlening of het beleid zo spoedig mogelijk aan de cliënt meedelen.  
Partijen zeggen een voor een vast tijdstip gemaakte afspraak voor het verlenen van diensten behoudens gevallen van overmacht tijdig doch minimaal een etmaal tevoren af.
- Fokus spant zich in op een daartoe strekkend verzoek van cliënt in een te verwachten en aangekondigd extra beroep op dienstverlening te voorzien.
- Partijen dragen zorg voor hygiënische omstandigheden tijdens en rond de ADL-assistentie. Fokus kan daarbij algemene eisen stellen (in de zogenoemde hygiënerichtlijnen).
- Fokus is geen eigenaar van de ADL-clusterwoning en van de daarin aangebrachte aanpassingen en voorzieningen en voor het alarm-intercomsysteem. Fokus adviseert de woningeigenaar en de subsidieverlener tot het voorzien in adequate voorzieningen. Fokus biedt de cliënt ondersteuning en bemiddeling aan bij het verkrijgen van aanpassingen en voorzieningen, samenhangend met het gebruik van woning en dienstverlening.
- Cliënt is gehouden tot een zorgvuldig gebruik van het alarm-intercomsysteem, zodanig dat deze niet wordt beschadigd of wordt geblokkeerd. De alarmfunctie van het systeem is uitsluitend voor het geven van een alarm wegens een noodsituatie bestemd, ieder ander gebruik wordt opgevat als oneigenlijk gebruik van het systeem.

## 8 Facturering en betaling

Indien en voorzover op basis van de overeenkomst door Fokus diensten voor eigen rekening van de cliënt worden uitgevoerd, ontvangt de cliënt maandelijks een factuur, welke de cliënt gehouden is te betalen binnen een termijn van dertig dagen op een door Fokus aan te geven wijze. Na ommekomst van die termijn is de cliënt zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

## 9 Klachten

Partijen melden klachten over en weer zo spoedig mogelijk na het ontstaan ervan aan elkaar bespreken deze op eerste verzoek van één der partijen met elkaar. Iedere partij kiest overigens zelf het moment waarop de klacht wordt ingebracht.

Een klacht wordt bij voorkeur allereerst besproken tussen de direct betrokkenen. De cliënt kan zijn klacht voorleggen aan de locatie-manager van het cluster waarvan zijn woning onderdeel uitmaakt en indien hij daar onvoldoende gehoor vindt of zijn klacht de locatie-manager betreft, aan de regiomanager van de regio waarin het cluster waarvan zijn woning onderdeel uitmaakt is gelegen.

De cliënt kan zich bij de voorbereiding van zijn klacht, bij de formulering of bespreking ervan laten adviseren of bijstaan door de door Fokus aangewezen onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon, die niet in dienst van Fokus is en geen verantwoording aan Fokus verschuldigd is. Fokus heeft op basis van de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld, welke bevoegd is klachten te ontvangen en te beoordelen inzake gedragingen van Fokus of van voor Fokus werkzame personen jegens de cliënt. Partijen spannen zich in conflicten te beslechten door middel van mediation of bemiddeling. Fokus draagt de kosten tot een door hem te bepalen maximum. Informatie over klachtmogelijkheden, de cliëntenvertrouwenspersoon en het Reglement Klachtenbehandeling door Klachtencommissie cliënten wordt op eerste verzoek toegezonden.

## 10 Overleg en inspraak

Overleg tussen partijen vindt steeds op individuele cliëntbasis plaats. Tot collectief overleg zijn partijen niet gehouden, zij kunnen elkaar daartoe wel vrijblijvend uitnodigen. Belangenbehartiging en inspraak namens alle cliënten van Fokus, met betrekking tot alle aangelegenheden die voor cliënten van belang zijn, vindt plaats middels de op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen door Fokus ingestelde en door en uit de cliënten driejaarlijks gekozen Cliëntenraad Fokus.

## 11 Beleid

Omtrent specifieke onderwerpen met betrekking tot aard, inhoud en kwaliteit van dienstverlening en arbeidsomstandigheden formuleert Fokus beleid en personeelsinstructies. Beleidsnotities en instructies zijn voor zover niet als vertrouwelijk gekenmerkt toegankelijk en beschikbaar voor cliënten en worden op eerste verzoek toegezonden, tenzij de omvang ervan zulks onredelijk maakt. Fokus kan in dat laatste geval besluiten tot het toezenden van een voor cliënten vervaardigde samenvatting.

## 12 Privacy

Fokus registreert persoonsgegevens voorzover nodig voor een goede administratie van cliënten en dienstverlening. Voor deze registratie is een privacyreglement opgesteld dat ter inzage in iedere ADL-eenheid aanwezig is of op eerste verzoek wordt toegezonden. In het reglement zijn recht van inzage, correctie en afschrift opgenomen, alsmede de bewaartermijnen en de wijze van verzameling, bewerking, opslag en vernietiging. Gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens bij of krachtens wettelijke regelingen, waaronder de subsidieregeling, verplichte informatievoorziening of met toestemming van de cliënt.

## 13 Moedersleutel en sleutelbeheer

Teneinde in noodsituaties assistentie aan de cliënt te verlenen, beschikt Fokus over een zogenoemde moedersleutel, waarmee toegang kan worden verkregen tot iedere ADL-clusterwoning. Voor het beheer en gebruik ervan zijn zorgvuldigheidsregels geformuleerd, waarover de cliënt bij aanvang van de overeenkomst is geïnformeerd. Cliënt machtigt door aanvaarding en/of ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst Fokus tot het gebruik van deze sleutel overeenkomstig deze zorgvuldigheidsregels. Cliënt is er mee bekend dat deze sleutel onbruikbaar wordt indien de woning ook met andere sloten aanvullend is afgesloten. In dergelijk geval vrijwaart de cliënt Fokus van iedere verantwoordelijk voor het niet kunnen verlenen van assistentie in noodsituaties, behoudens nadere nadrukkelijke en schriftelijke afspraken terzake. Fokus geeft de moedersleutel nimmer af aan derden, behoudens zich als zodanig legitimerende politie, justitie, ambulancepersoneel en nood- of huisarts. Voor het beheer van eventuele overige sleutels van de woning van de cliënt sluiten partijen een afzonderlijke sleutelovereenkomst.

## 14 Informatie

Cliënt ontvangt bij aanvang overeenkomst informatiemateriaal (waaronder de map Informatie voor cliënten van Fokus) waardoor hij voldoende is voorgelicht over de werkwijzen van Fokus en over de beschikbaarheid van specifieke informatiebronnen, welke voor hem bereikbaar (zoals de adviseur ADL-assistentie en de website van Fokus) of toegankelijk zijn. Cliënt wordt regelmatig over wijzigingen in beleid en uitvoering van en door Fokus geïnformeerd door toezending van het cliëntenblad Infokus, extranet en speciale nieuwsbrieven. Partijen gaan er vanuit dat de cliënt voldoende is geïnformeerd over de inhoud en strekking van de overeenkomst en de dienstverlening door Fokus, waaronder deze algemene voorwaarden en over de wijze waarop overige informatie voor de cliënt beschikbaar is.

## 15 Schade en aansprakelijkheid

15.1 In geval van schade, veroorzaakt door een personeelslid van Fokus, kan de cliënt een beroep doen aansprakelijkheid van Fokus door het met bekwame spoed invullen van een schadeformulier dat in de ADL-eenheid beschikbaar is of op eerste verzoek wordt toegezonden. Fokus is niet aansprakelijk indien de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van het personeelslid. Personeelsleden van Fokus mogen zich op grond van verzekeringsvoorwaarden met betrekking tot de aansprakelijkheid en schuld

niet uitlaten ten opzichte van de cliënt. Per schadegeval geldt een eigen risico. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de schadeverzekeraar van Fokus wordt uitgekeerd.

15.2 Fokus is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook voortvloeiend uit storingen, defecten of disfunctioneren van apparatuur van derden (waaronder de til- en overige hulpmiddelen, eigendom van de cliënt en alarm-intercomapparatuur inclusief alle toebehoren en voorzieningen, badinstallatie in de ADL-eenheid, eigendom van de woningcorporatie/eigenaar van het cluster). Fokus spant zich in, zover als redelijkerwijs van haar te vergen is, bij te dragen aan goede werking en onderhoud van genoemde infrastructuur en hulpmiddelen. Fokus is evenmin aansprakelijk voor de vermissing van geld of kostbaarheden of voor schade voortvloeiend uit diefstal van pinpas en/of pincode.

15.3 Cliënt is gehouden hulp- en tilmiddelen en rolstoelen voldoende en afdoende te doen onderhouden en repareren. Hij is aansprakelijk voor schade, geleden door Fokus of diens personeelsleden, welke voortvloeit uit aan de cliënt te wijten disfunctioneren ervan. Fokus heeft de cliënt geadviseerd zich terzake te verzekeren en verzekerd te houden.

15.4 Fokus is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het invoeren van bevoegde instanties en het door die instanties forceren van een toegangsweg tot de woning van cliënt ingeval ADL-assistenten een kennelijke noodsituatie vermoeden (of na een alarmoproep) en de toegang tot de woning geblokkeerd is. Fokus heeft het handelen van personeelsleden in dergelijke situaties protocollair vastgelegd.

## 16 Overmacht

Verstoring van de dienstverlening als gevolg van bijzondere omstandigheden, waaronder begrepen het onvoldoende bekostigen door de overheid of een zorgverzekeraar van de kosten die met de overeengekomen dienstverlening samenhangen, personeelsacties en -stakingen, de onvoldoende beschikbaarheid van bekwaam personeel op de arbeidsmarkt of ander van buiten komend onheil zoals rampen, storingen in de levering van water en energie, molest, door bevoegde instanties gegeven bevel tot het zich niet op de openbare weg begeven en dergelijke, levert voor Fokus overmacht op, als gevolg waarvan Fokus van iedere aansprakelijkheid voor uit die verstoring volgend ongemak of schade is ontslagen. Fokus is gehouden zich in te spannen (de gevolgen van) dergelijke verstoringen naar vermogen te beperken, onder meer door het ten behoeve van zijn personeel opstellen van calamiteitenprotocollen en door in voorkomend geval met cliënten te overleggen over de resterende mogelijkheden, danwel hen daaromtrent te instrueren.

## 17 Einde van de overeenkomst

17.1 De dienstverleningsovereenkomst eindigt door:

a opzegging door de cliënt of door de woningcorporatie (de laatste al dan niet op basis van een gerechtelijk vonnis) van de huurovereenkomst met betrekking tot de ADL-clusterwoning, waardoor tevens de dienstverleningsovereenkomst tussen cliënt en Fokus van rechtswege komt te vervallen en eindigt op de dag waartegen de huurovereenkomst is opgezegd, danwel op de dag

- waarop de rechter de huurovereenkomst doet eindigen;
- b** door opzegging door de cliënt, met een opzegtermijn van twee maanden;
  - c** opzegging door of namens de raad van bestuur van Fokus indien de huurovereenkomst met betrekking tot de ADL-clusterwoning is beëindigd;
  - d** overlijden van de cliënt;
  - e** opzegging door of namens de raad van bestuur van Fokus wegens gewichtige redenen, indien naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van Fokus kan worden verwacht de dienstverlening aan cliënt voort te zetten. Bij een dergelijke opzegging betracht Fokus een hoge mate van zorgvuldigheid;
  - f** onder gewichtige redenen wordt tevens begrepen de wanbetaling na het onbetaald blijven van de factuur van Fokus na een tweede aanmaning en een daarop volgend eerste verzoek van een door Fokus ingeschakeld incassobureau, alsmede het in strijd handelen met artikel 5 lid 5 van deze voorwaarden;
  - g** ontbinding door de rechter;
  - h** indien cliënt gedurende een periode van zes maanden of langer geen assistentie oproept, danwel minder dan het voor hem geldende minimum aantal uren per week, danwel minder dan in redelijkheid van hem kan worden verwacht gelet op de omvang van de in de indicatie aangegeven behoefte aan ADL-assistentie, één en ander behoudens aan Fokus te melden verschuldigbare redenen of overmacht tijdens cliënt;
  - i** het vervallen van de indicatie voor ADL-assistentie in een ADL-clusterwoning (c.q. de indicatie voor persoonlijke verzorging en/of verpleging in een ADL-clusterwoning).
- 17.2** Indien Fokus de overeenkomst opzegt neemt zij afhankelijk van de omstandigheden een redelijke opzegtermijn in acht van minimaal twee maanden, tenzij partijen een langere of kortere termijn overeenkomen.
- 17.3** Als de dienstverleningsovereenkomst met de cliënt door zijn opzegging of door opzegging tijdens Fokus is beëindigd, is de cliënt, tegen de achtergrond van bepaalde in artikel 3, verplicht om binnen een maand na de maand van opzegging de huurovereenkomst met betrekking tot de ADL-clusterwoning op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij partijen in onderling overleg een andere termijn overeenkomen. Indien de cliënt/huurder zulks nalaat is de eigenaar/woningcorporatie gerechtigd en bevoegd de huurovereenkomst op te zeggen wegens dringend eigen gebruik. In geval van overlijden van de cliënt geldt deze bepaling overeenkomstig voor zijn eventuele medehuurder(s) en/of huisgenoten.
- 17.4** De opzegging van de dienstverleningsovereenkomst zowel door Fokus als door de cliënt, dient schriftelijk via aangetekend schrijven te geschieden dan wel door een deurwaardersexploot. De opzegtermijn begint te lopen vanaf de eerste dag van de maande die volgt op de maand waarin de opzegging door de wederpartij is ontvangen.
- 17.5** In geval de cliënt komt te overlijden als gevolg waarvan de dienstverleningsovereenkomst van rechtswege eindigt en als gevolg daarvan de huurovereenkomst beëindigd behoort te worden en de, in de ADL-clusterwoning wonende nabestaanden/medehuurders die woning moeten verlaten, zal Fokus in overleg treden met deze nabestaanden/medehuurders zich inspannen om in overleg met de betrokken

woningeigenaar te bemiddelen naar een vervangende woonruimte. In alle andere gevallen waarin als gevolg van de beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst de huurovereenkomst behoort te eindigen, is een dergelijke aanspraak op vervangende woonruimte niet aanwezig en is Fokus afhankelijk van de omstandigheden van ieder geval, vrij om al dan niet een dergelijke bemiddeling op zich te nemen.

## 18 Grenzen aan de dienstverlening

**18.1** De dienstverlening van Fokus aan de cliënt wordt begrensd door het in artikel 6 genoemde pakket aan ADL-assistentie, door het maximum van de indicatie van de cliënt, één en ander voorzover de overheid daartoe de financiële middelen beschikbaar heeft gesteld en met inachtneming van redelijke normen van efficiency.

**18.2** De dienstverlening wordt tevens begrensd door hetgeen uit normen van redelijkheid en billijkheid van Fokus mag worden verwacht ingeval cliënt zich niet of onvoldoende houdt aan de in deze algemene voorwaarden genoemde normen (zoals onder meer bedoeld in de artikelen 7 en 18) en overigens uit de gewoonlijke fatsoensnormen voortvloeiende eisen. Fokus is bevoegd in geval naar zijn oordeel deze normen worden overschreden aan de dienstverlening eenzijdig nadere voorwaarden te verbinden, de dienstverlening tijdelijk te staken of de overeenkomst tot dienstverlening op te zeggen. Behoudens in geval van een acute ernstige normoverschrijding is Fokus gehouden cliënt voor een dergelijke maatregel, onder opgave van redenen, daarvoor schriftelijk te waarschuwen.

**18.3** Van agressie, geweld, discriminatie en seksuele intimidatie zal steeds aangifte of melding worden gedaan bij justitie en/of de Inspectie voor de gezondheidszorg. Eén en ander kan voor Fokus aanleiding zijn de dienstverlening aan te passen, te beperken of te beëindigen.

**18.4** Cliënt is gehouden medewerking te verlenen aan goede arbeidsomstandigheden in zijn woning en rond zijn persoon, zodat gezonde arbeidsomstandigheden zullen ontstaan. Aanhoudend onvoldoende arbeidsomstandigheden die zijn toe te rekenen aan de cliënt, kunnen voor Fokus reden zijn de dienstverlening aan te passen, te beperken of te beëindigen. Alvorens daartoe te besluiten kunnen partijen overeenkomen een onafhankelijke derde partij te consulteren over de oplossingsmogelijkheden.

**18.5** Indien cliënt niet meer kan voldoen aan de voor indicatie voor ADL-assistentie in een ADL-clusterwoning geldende eis van voldoende sociale zelfredzaamheid en de regie over het eigen leven gedeeltelijk of geheel verliest kan dat voor Fokus aanleiding zijn de dienstverlening aan te passen of te beperken, zo mogelijk in overleg met betrokkene, diens familie en overige hulp- of dienstverleners. Eén en ander kan aanleiding zijn tot opzegging wegens gewichtige redenen, gelegen in het feit dat de alsdan benodigde en gevraagde dienst- en zorgverlening, gelet op de aard van de overeenkomst tussen cliënt en Fokus, de daaruit voortvloeiende begrensde mogelijkheden, verplichtingen en deskundigheden van Fokus, niet meer in redelijkheid van Fokus kan worden verwacht. Cliënt is alsdan gehouden mee te werken aan het realiseren van een adequate voorziening, welke voortvloeit uit een herziene indicatiestelling.



## 19 Overige bepalingen

Het is personeelsleden van Fokus verboden middellijk of onmiddellijk geschenken, beloningen of provisies aan te nemen of te vorderen dan wel erfenissen of legaten te aanvaarden van cliënten van Fokus. Evenmin mogen zij geld of goederen, toebehorend aan cliënten als geschenk of in bruikleen aanvaarden, kopen of verkopen, doen verkopen of te belenen. Cliënt is gehouden dergelijke aanbiedingen achterwege te laten en verzoeken daartoe of aanbiedingen zijdens personeelsleden van Fokus te weigeren.

## 20 Onvoorziene gevallen

Voor gevallen waarin de dienstverleningsovereenkomst en de algemene voorwaarden niet voorzien treft de raad van bestuur van Fokus een regeling, voor zover nodig en mogelijk na overleg met de Cliëntenraad Fokus.

## 21 Wijziging

Deze algemene voorwaarden kunnen door de raad van bestuur van Fokus worden gewijzigd na advies van de Cliëntenraad Fokus. Vanaf de datum van bekendmaking van de wijziging in het cliëntenblad Infokus gelden de gewijzigde voorwaarden voor alle reeds gesloten en lopende overeenkomsten, tenzij een afwijkende regeling is getroffen of de cliënt schriftelijk bezwaar maakt op de grond dat deze wijziging voor hem onredelijk uitvalt en welk bezwaar door de raad van bestuur schriftelijk wordt gehonoreerd. Wijzigingen welke voortvloeien uit wettelijke verplichtingen en voorschriften maken onderdeel uit van deze voorwaarden, zodra die verplichtingen en voorschriften van kracht zijn geworden, ook zonder tussenkomst van de Cliëntenraad Fokus.

## 22 Toepasselijk recht

Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

## 23 Overgang

Deze algemene bepalingen treden in werking op de datum waarop ze zijn gedeponeed bij de Kamer van Koophandel te Groningen en wijzigt alle reeds lopende overeenkomsten tussen cliënten en Fokus en wel zodanig dat zij daarvan deel uitmaken, tenzij de cliënt zich op een daartoe strekkend voorstel nadrukkelijk daartegen schriftelijk heeft verzet. Zij gelden voor onbepaalde tijd.

*Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeed bij de Kamer van Koophandel te Groningen.*

Groningen, december 2009 (Ongewijzigde herdruk april 2016)

