



## Algemene voorwaarden

Zero&Sano, gevestigd te Rotterdam, KvK te Rotterdam onder nummer 62832263.

Zero&Sano B.V. is een zorgorganisatie die zich statutair ten doel stelt het leveren van zorg en begeleiding aan (ex) (middelen) verslaafde cliënten.

### Organisatie

Structuur van de organisatie Zero&Sano (statutair genaamd Zero&Sano BV), heeft haar hoofdkantoor in Krimpen aan den IJssel en heeft meerdere (neven-)vestigingen. Zero&Sano heeft een besturingsmodel waarin sprake is van Bestuur, directie, Raad van Commissarissen (Raad van Toezicht) en een Cliëntenraad.

### Bestuur, toezicht en medezeggenschap Governance

Governance, Bestuur en Toezicht is geregeld in de statuten en reglementen van Raad van Bestuur (hierna RvB) en Raad van Commissarissen (hierna RvC). De statuten van Zero&Sano voldoen aan de actuele wet- en regelgeving die aan de statuten van een zorginstelling worden gesteld en voldoen in grote lijnen aan de Zorgbrede Governance Code. Zero&Sano handelt dan ook zoveel mogelijk in de geest van deze code.

## Artikel 1. Programma, ondersteuning en begeleiding

- 1.1. Zero&Sano biedt beschermd wonen, beschermd thuis, begeleiding en dagbesteding.
- 1.2. Begeleiding vindt plaats op alle leefgebieden, richting zelfredzaamheid alsmede op gebied van het bestendigen van herstel van verslaving in de breedste zin van het woord.
- 1.3. In de laatste fase, ondersteuning bij uitstroom naar eigen woning en/ of verder ambulante begeleiding of verwijzing naar andere vorm(en) van begeleid wonen.

## Artikel 2. Huisvesting

De zorgorganisatie Zero&Sano heeft van CAZIREMi B.V. woongebouwen ter beschikking bestaande uit (on)zelfstandige zorg-units met gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen, specifiek bestemd voor de hiervoor genoemde doelgroep.

- 2.1. Cliënt dient ingeschreven te staan, dan wel te worden, in de Gemeentelijke Basis Administratie, e.e.a. afhankelijk van afgifte WMO-indicatie en voorwaarden indicatie vertrekkende Gemeente.
- 2.2. Cliënt dient zich direct na instroom bij Zero&Sano in te schrijven als woningzoekende.
- 2.3. Huisvesting bestaat uit een eigen of gedeelde kamer in een gezamenlijk huishouden in een beschermende woonvorm. Het is, voor deze woningen, niet mogelijk om in aanmerking te komen voor huurtoeslag. Zero&Sano beschikt over een aantal zelfstandige studio's, bestemd voor cliënten met een daarvoor passende zorgbehoefte. Voor deze studio's kan wel huurtoeslag worden aangevraagd. De verschuldigde huur ligt beduidend hoger dan die voor een kamer in een van de groepswooningen. Specifieke bedragen zullen bij instroom worden medegedeeld. Voor verschuldigde betaling met betrekking tot huur/eigen bijdrage, zie artikel 9 van dit document.
- 2.4. Medewerkers van Zero&Sano hebben te allen tijde toegang tot de woningen en alle vertrekken daarin.
- 2.5. Cliënt zal de woning netjes gebruiken en schoonhouden en gaat akkoord met de huisregels.
- 2.6. (Spel)computers zijn niet toegestaan op eigen kamer. Laptop/tablet/mobiele telefoon is wel toegestaan, mits dit overlegd is met Zero&Sano. Wanneer gebruik van bovenstaande apparaten uit balans is en naar mening van de begeleiding schadelijk is voor het herstel van cliënt, mag er ingegrepen worden.

2.7. De organisatie zal de woning en desbetreffend ruimte(s) ter beschikking stellen aan de cliënt op de datum van aanvang van de overeengekomen periode.

2.8. Het is niet toegestaan meubels en/of inventaris te verplaatsen of te verwijderen of toe te voegen. De organisatie aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor het verlies van en/of schade aan bezittingen (achtergelaten na de huurperiode).

2.9. De cliënt wordt geacht de kamer in goede orde te hebben aanvaard tenzij de cliënt gebreken binnen zeven dagen na de aanvang van de huurovereenkomst kenbaar maakt. Zero&Sano is niet verplicht om de cliënt alternatieve huisvesting aan te bieden als deze niet tevreden is.

2.10. Bezoek, logies, interne verhuizing.

Het is de cliënt niet toegestaan andere personen toe te laten tot het pand zonder uitdrukkelijke toestemming van de begeleiding. De cliënt is er verantwoordelijk voor dat zijn/haar evt. gast niet handelt in strijd met enig beleid, uiteengezet in de algemene voorwaarden, huurovereenkomst en/of de huisregels.

2.11. Het is cliënt niet toegestaan binnen een woongebouw van Zero&Sano te verhuizen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de verhuurder en/of begeleiding. Een verzoek hiertoe wordt individueel beoordeeld en is afhankelijk van beschikbaarheid en bestaande reserveringen.

### **Artikel 3. Begeleidingsplan**

3.1. Na acceptatie van de cliënt door Zero&Sano en toestemming vanuit de gemeente tot plaatsing, zal samen met de cliënt na instroom een begeleidingsplan worden opgesteld dat afgestemd is op de persoonlijke situatie en dat rekening houdt met de aanbevelingen van de kliniek en WMO adviseur en/of indicatiesteller.

3.2. Het plan bestaat uit een begeleidingsoverzicht, met een tijdspad, een einddoel en een prognose van de benodigde begeleiding om dit te realiseren.

3.3. De cliënt en zorgverlener(s) committeren zich aan dit plan door te tekenen voor akkoord.

3.4. Het plan wordt regelmatig geëvalueerd, tijdens het begeleidingstraject kunnen zodoende wijzigingen worden doorgevoerd in zorgbehoefte en/ of doelen.

3.5. Met de indicerende gemeente kunnen onderzoeken en evaluaties plaatsvinden. Tijdens de evaluaties wordt bekeken wat het beste vervolg is voor de cliënt. Eventueel wordt de indicatie door de gemeente aangepast. Cliënt en organisatie verklaren zich bereid mee te werken aan deze onderzoeken.

### **Artikel 4. Begeleiders**

4.1. Zero&Sano werkt met meerdere gekwalificeerde zorgverleners. Alle zorgverleners komen regelmatig samen om de voortgang van cliënten te bespreken. Hier kan besloten worden een begeleidingsplan/traject aan te passen, en/of bij zwaarwegende redenen tijdelijk of permanent te beëindigen.

4.2. Iedere cliënt krijgt een persoonlijk zorgverlener(s) toegewezen.

4.3. Tussentijds kan Zero&Sano om haar moverende redenen besluiten een andere persoonlijk zorgverlener aan cliënt toe te wijzen.

4.4. Indien cliënt verhuist naar een andere woning binnen dezelfde locatie of naar een andere locatie van Zero&Sano, zal er een andere persoonlijk begeleider toegewezen worden.

4.5. In geval van verschil van mening tussen cliënt en zorgverlener kan worden geëscaleerd naar de klachtenfunctionaris en/of bestuur.

### **Artikel 5. Aanmeld-, intake- en instroomprocedure**

5.1. Om toegelaten te worden tot het programma is een aanmeldprocedure van toepassing. Zero&Sano behoudt het recht om toelating te weigeren.

5.2. Een aanmelding wordt pas vervolgd wanneer alle gevraagde informatie en benodigde formulieren opgestuurd zijn. Er zal pas na een intakegesprek en definitieve toezegging door de gemeente tot financiering van het traject, besloten worden of plaatsing bij Zero&Sano mogelijk is. Garantie voor datum van plaatsing kan pas afgegeven worden wanneer er daadwerkelijk plaats beschikbaar is. Dit kan afwijken van de aangevraagde instroomdatum en staat niet gelijk aan akkoord van plaatsing.

5.3. Idealiter stroomt cliënt rechtstreeks in vanuit de kliniek/behandelsetting. Mocht het nodig zijn dat cliënt vanuit de kliniek elders moet overbruggen omdat er niet direct plaats is bij Zero&Sano of er nog geen akkoord is

vanuit de gemeente, dient cliënt twee keer per week op een van de locaties van Zero&Sano een UC af te geven, om vast te kunnen stellen dat cliënt niet teruggevallen is in gebruik. Dit ook als stok-achter-de-deur voor cliënt in het prille begin van herstel.

5.4. Bij instroom voert een teamlid van Zero&Sano een tassencontrole en indien nodig voertuigcontrole uit waarbij de persoonlijke bezittingen van cliënt doorzocht zullen worden op eventuele niet toegestane artikelen en middelen. Deze controle kan indien nodig vaker uitgevoerd worden.

5.5 Voor toelating in de nieuwe woonomgeving zal cliënt getest worden op middelengebruik, middels blaastest en urinecontrole. Bij een positieve uitslag zal de toegang tot de woning en het starten van het begeleidingstraject geweigerd worden.

## Artikel 6. Verzekering

6.1. Zero&Sano heeft een bestuurders- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Iedere aansprakelijkheid van Zero&Sano is beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheid kan worden uitgekeerd. De polisvoorwaarden worden op verzoek ter inzage verstrekt.

6.2. De cliënt dient een bewijs van Wettelijke Aansprakelijkheid (WA-) verzekering en ziektekostenverzekering te kunnen overleggen.

## Artikel 7. Huisregels en verplichtingen

Cliënt:

- stelt de andere bewoners en de begeleiding (noodtelefoon) onmiddellijk op de hoogte van elke bron van gevaar;
- heeft bij vermoeden van overtreding van de huisregels van medebewoners, meldingsplicht richting Zero&Sano;
- zal zorg dragen voor veiligheid door zichzelf op de hoogte te stellen van de aanwezige vluchtwegen, brandmelders en brandblusmiddelen;
- parkeert fietsen, bromfietsen, scooters, motoren en auto's en dergelijke op de daarvoor aangewezen/toegewezen ruimten of plaatsen op de openbare weg; Instructies of verzoeken hiertoe vanuit Zero&Sano worden direct en zonder protest opgevolgd.
- mag alleen werkzaamheden uitvoeren die plaatsvinden op contractbasis of middels een vrijwilligersovereenkomst;
- cliënt stelt zich op de hoogte van de huisregels en committeert zich hier aan.
- is bekend en akkoord dat tbv het bestendigen van herstel het aantal externe overnachtingen wordt beperkt tot maximaal één (1) externe overnachting per maand in de eerste twee (2) maanden van zijn verblijf. Na twee (2) maanden kan dit worden uitgebreid tot maximaal twee (2) externe overnachtingen per maand. Dit altijd in overleg en met goedkeuring van zorgverlener.

## Artikel 8. Verbodsbepalingen clausules

Cliënt is het niet toegestaan:

- dieren in (slaap)kamer of in de gemeenschappelijke ruimtes te houden;
- te roken, kaarsen en/of wierook te branden in kamers of gemeenschappelijke ruimtes;
- oneigenlijk gebruik te maken van de brandblusapparatuur en/of de brandpreventie faciliteiten in woongebouwen;
- goederen van welke aard dan ook op de trap, in de trappenhuizen, gangen te plaatsen;
- andere cliënten te storen of schade aan eigendommen van andere cliënten te veroorzaken;
- (seksuele) relaties en of seksuele handelingen aan te gaan met medebewoners, of seksuele handelingen te hebben met evt. bezoekers.
- op wat voor manier dan ook bekendheid te geven aan alles wat Zero&Sano aangaat. Hieronder rekenen wij publiciteit opzoeken, delen van info in de vorm van foto's en/of formulieren, adresgegevens, cliënt- en/of medewerkers informatie te delen in kranten, bladen, blogs, social media. Alles waar op wat voor manier dan ook bekendheid over gewenst is tijdens en na verblijf, dient eerst overlegd en goedgekeurd te worden door het bestuur van Zero&Sano.

## Artikel 9. Betaling

9.1. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) voorziet in de mogelijkheid om genoemde zorg en begeleiding vergoed te krijgen.

In geval van een Persoonsgebonden Budget (PGB) wordt de vergoeding aan Zero&Sano overgemaakt door de SVB. De vereiste administratie bij een PGB is en blijft de verantwoording van cliënt en deze kan hierbij hulp vragen aan zijn/haar budgetondersteuner. Indien cliënt niemand of geen geschikt iemand in zijn eigen netwerk heeft of de indicerende gemeente dit voorschrijft, kan er een professionele budgetondersteuner ingehuurd worden om de PGB-administratie te doen en toezicht te houden op de zorg. Kosten hiervoor zijn voor cliënt zelf. Zero&Sano zal tijdig de benodigde informatie/facturen aanleveren.

9.2. De cliënt is een zelfstandige maandelijkse bijdrage (huur) verschuldigd. Deze bijdrage is afhankelijk van locatie en wordt bij instroom en bij verhuizing binnen de organisatie vastgesteld. Deze bijdrage dient men uit eigen middelen te voldoen, tenzij de cliënt gerechtigd is tot verrekening uit WMO toegekende gelden.

9.3. De zelfstandige eigen bijdrage dient telkens voor het einde van de maand te worden voldaan. Bij instroom van het programma dient het maandbedrag te zijn bijgeschreven op de rekening van CAZIREMi B.V. Daarna dient het bedrag telkens voor de eerste dag van de maand te zijn bijgeschreven op de rekening van CAZIREMi B.V.

**NB:** Cliënt dient geheel zelfvoorzienend te zijn en de eigen bijdrage voor de huur, levensonderhoud, verzorgingsartikelen en reiskosten vanaf moment van instroom zelf te kunnen betalen.

9.4 Uitzondering op punten 9.2 en 9.3 is wanneer de indicerende gemeente een beschikking afgeeft waarin ook is opgenomen dat de huur en het leefgeld worden vergoed. Cliënt hoeft dan niet zelf zijn huur en levensonderhoud te betalen en is alleen verantwoordelijk voor zijn persoonlijke kosten (bijv. zakgeld, reiskosten, telefoon, verzekeringen etc.), Let op: cliënt dient wel rekening te houden met een hoge eigen bijdrage aan het CAK.

9.5. Cliënt kan tevens verblijven (en zorg ontvangen) op basis van 'private funding', deze kosten worden individueel met cliënt afgesproken, er wordt dan een individuele overeenkomst tussen Zero&Sano en cliënt opgesteld.

9.6 Cliënt dient in geval van een toegekend WMO-budget zelf de maandelijkse eigen bijdrage te betalen, welke berekend wordt door het CAK.

## Artikel 10. Voortijdige beëindiging / Exit

10.1. Een beëindiging of exit dient schriftelijk te worden worden ingediend/vastgelegd. In het geval van een spontane beëindiging van verblijf of gedwongen exit bij Zero&Sano geldt ten aanzien van de huur dat de lopende maand volledig moet worden doorbetaald. In dit geval heeft cliënt dus geen recht op restitutie van de door hem (aan Zero&Sano of CAZIREMi) voldane huurprijs of een gedeelte daarvan.

## Artikel 11. Privacy

11.1. Zero&Sano beschikt over een privacyreglement en een AVG verklaring. Het doel van dit reglement en de verklaring is een praktische uitwerking te geven aan de Privacy van cliënten en de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Hierin staat onder andere aangegeven:

- Zero&Sano verplicht zich gegevens van de cliënt vertrouwelijk te behandelen en niet zonder schriftelijke toestemming van de cliënt in enige vorm met derden te delen.
- De cliënt verplicht zich tot strikte geheimhouding over mede cliënten, medewerkers, locaties en het programma van Zero&Sano.
- Het 'privacy beleid en reglement' is te allen tijde bij de begeleiding op te vragen.

## Artikel 12. Gedragscode

12.1. Alle medewerkers en cliënten bij Zero&Sano dienen zich te houden aan de gedragscodes.

De gedragscodes zijn gebaseerd op de volgende pijlers:

- respect tonen
- betrouwbaar zijn
- in dialoog en oplossingsgericht handelen
- representatief zijn
- verwachtingen op HR-beleid

Gedragscodes zijn te allen tijde bij de begeleiding op te vragen.

## Artikel 13. Cliëntenraad

13.1. Vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is Zero&Sano gehouden aan het inrichten van een cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt de belangen van cliënten van een zorginstelling. Het doel van de cliëntenraad is om de kwaliteit van de zorg en de begeleiding van Zero&Sano te helpen bewaken en op te komen voor de belangen van de cliënt. De cliëntenraad is aanspreekpunt voor de cliënten en zorgt ervoor dat zij zoveel mogelijk worden betrokken binnen de zorg en begeleiding, en op de verschillende niveaus binnen de zorginstelling.

Zero&Sano beschikt over een cliëntenraad.

Cliënt heeft recht zich aan te sluiten bij de cliëntenraad. De cliëntenraad is te bereiken via mail: [cliëntenraad@zerosano.nl](mailto:cliëntenraad@zerosano.nl).

## **Artikel 14. Klachtenrecht**

De wet verplicht iedere zorginstelling een klachtenregeling op te stellen. Zero&Sano heeft een klachtenfunctionaris en is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

<http://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenprocedure/>

*Zero&Sano behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst waarop deze van toepassing zijn, te wijzigen. Toestemming of instemming van de wederpartij met de wijzigingen is niet vereist.*