



## Algemene voorwaarden

van Zero & Sano B.V., statutair gevestigd te Krimpen aan den IJssel en kantoorhoudende te Krimpen aan den IJssel aan de IJsselstraat 21a, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 62832263, hierna te noemen "Zero&Sano"

### Doel

Zero&Sano is een zorgorganisatie die zich statutair ten doel stelt het leveren van zorg aan (ex-)middelen verslaafde cliënten en hen te begeleiden naar zelfstandig wonen in een veilige omgeving.

### Organisatie

Zero&Sano heeft haar hoofdkantoor in Krimpen aan den IJssel en heeft meerdere (neven-)vestigingen. Zero&Sano heeft een besturingsmodel waarin sprake is van een Raad van Bestuur (hierna te noemen "RvB"), Raad van Commissarissen (hierna te noemen "RvC") en een cliëntenraad.

### Bestuur, toezicht en governance

Bestuur, toezicht en governance is geregeld in de statuten en reglementen van RvB en RvC. De statuten van Zero&Sano voldoen aan de actuele wet- en regelgeving die aan de statuten van een zorgorganisatie worden gesteld en voldoen aan de Zorgbrede Governance Code. Zero&Sano handelt zoveel mogelijk in de geest van deze code.

## Artikel 1. Programma, ondersteuning en begeleiding

- 1.1. Zero&Sano biedt haar cliënten 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 van herstel biedt Zero&Sano ondersteuning bij de uitstroom naar een eigen woning en/of naar verdere ambulante begeleiding dan wel een verwijzing naar andere vorm(en) van begeleid wonen.

## Artikel 2. Huisvesting

- 2.1. Zero&Sano heeft woongebouwen ter beschikking bestaande uit (on)zelfstandige zorgunits met gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen, welke specifiek bestemd zijn voor de hiervoor genoemde doelgroep.
- 2.2. Een cliënt is verplicht zichzelf in te schrijven in de Basisregistratie Personen (BPR), een en ander afhankelijk van de betreffende WMO-indicatie en de voorwaarden van de indicerende gemeente.
- 2.2. Een cliënt dient zich direct na instroom bij één van de woongebouwen van Zero&Sano in te schrijven als woningzoekende in de betreffende regio.
- 2.3. Huisvesting bestaat uit een eigen of gedeelde kamer in een gezamenlijk huishouden in beschermde woonvorm (onzelfstandige zorgunit). Voor deze woningen is het niet mogelijk om in aanmerking te komen voor huurtoeslag. Daarnaast beschikt Zero&Sano over een beperkt aantal zelfstandige studio's, welke bestemd zijn voor cliënten met een daarvoor passende zorgbehoefte (zelfstandige zorgunit). Voor deze woningen is het wel

mogelijk om in aanmerking te komen voor huurtoeslag.

2.4. Medewerkers van Zero&Sano hebben te allen tijde toegang tot de zorgunits en alle vertrekken in het betreffende woongebouw.

2.5. Een cliënt is verplicht zijn zorgunit netjes te gebruiken en schoon te houden en gaat akkoord met de geldende huisregels.

2.6. (Spel)computers zijn niet toegestaan op de zorgunit. Laptops, tablets of mobiele telefoons zijn wel toegestaan, mits dit is overlegd met Zero&Sano. Wanneer het gebruik van deze apparatuur naar de mening van Zero&Sano uit balans is en schadelijk is voor het herstel van de cliënt, is Zero&Sano gerechtigd het gebruik daarvan te verbieden.

2.7. Zero&Sano zal de zorgunit en gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen ter beschikking stellen aan de cliënt op de ingangsdatum van de overeengekomen periode.

2.8. Het is niet toegestaan meubels en/of inventaris te verplaatsen, te verwijderen of toe te voegen. Zero&Sano aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor het verlies van en/of schade aan bezittingen van de cliënt. Dit geldt ook voor eventuele bezittingen die door de cliënt zijn achtergelaten nadat het verblijf in de zorgunit is beëindigd.

2.9. De cliënt wordt geacht de zorgunit in goede staat en zonder gebreken te hebben aanvaard, tenzij de cliënt eventuele gebreken binnen zeven dagen na de ingangsdatum van het woongebruik kenbaar maakt. Zero&Sano is niet verplicht om de cliënt alternatieve huisvesting aan te bieden als deze niet tevreden is.

2.10. Het is de cliënt niet toegestaan andere personen toe te laten tot het woongebouw of de zorgunit, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Zero&Sano. De cliënt staat ervoor in dat zijn gast niet handelt in strijd met deze algemene voorwaarden, de geldende huisregels, de woongebruiksovereenkomst en/of de zorgovereenkomst.

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

### **Artikel 3. Begeleidingsplan**

3.1. Als Zero&Sano instroom van de cliënt heeft geaccepteerd en toestemming van de indicerende gemeente tot plaatsing is verkregen, zal Zero&Sano gezamenlijk met de cliënt een begeleidingsplan opstellen dat is afgestemd op diens persoonlijke situatie. Daarbij wordt rekening gehouden met de aanbevelingen van de kliniek, WMO-adviseur en/of de indicerende gemeente.

3.2. Het begeleidingsplan bestaat uit een begeleidingsoverzicht, tijdspad, einddoel en een prognose van de benodigde begeleiding om dit einddoel te behalen.

3.3. De cliënt en Zero&Sano committeren zich aan het begeleidingsplan door te tekenen voor akkoord.

3.4. Het begeleidingsplan 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. De cliënt en Zero&Sano verklaren zich bereid mee te werken aan deze onderzoeken en evaluaties.

### **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. Elke cliënt krijgt een persoonlijk zorgverlener(s) toegewezen.

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

4.4. Als de cliënt verhuist naar een andere zorgunit binnen dezelfde locatie of naar een andere locatie van Zero&Sano, zal er een andere persoonlijk zorgverlener worden toegewezen.

4.5. Als er sprake is van een geschil tussen de cliënt en persoonlijk zorgverlener, kan dit worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.

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

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

5.2. Een aanmelding wordt pas vervolgd wanneer alle gevraagde informatie en benodigde formulieren door Zero&Sano zijn ontvangen. Pas na het intakegesprek en toezegging van de betreffende gemeente dat tot indicatiestelling wordt overgegaan, kan Zero&Sano beoordelen of plaatsing mogelijk is. Een garantie tot plaatsing kan pas worden afgegeven wanneer daadwerkelijk plaats beschikbaar is en een woongebruik- en zorgovereenkomst door Zero&Sano is getekend. Een plaatsingsdatum kan daarom afwijken van de aangevraagde instroomdatum.

5.3. Idealiter stroomt de cliënt rechtstreeks in vanuit de kliniek. Mocht het nodig zijn dat de cliënt vanuit de kliniek elders moet overbruggen omdat er niet direct plaats is bij Zero&Sano, of er nog geen toezegging is vanuit de betreffende gemeente, dan dient de cliënt twee keer per week op een locatie van Zero&Sano een urinecontrole af te geven, om vast te kunnen stellen dat de cliënt niet in (middelen)gebruik is teruggevallen. Dit dient als stok-achter-de-deur voor de cliënt in het prille begin van herstel.

5.4. Bij instroom in een woongebouw van Zero&Sano, voert Zero&Sano een tassencontrole en/of voertuigcontrole uit, waarbij de persoonlijke bezittingen van de cliënt doorzocht zullen worden op eventuele niet toegestane artikelen en middelen. Deze controle kan indien nodig, gedurende het begeleidingstraject, vaker uitgevoerd worden.

5.5. Voor toelating in een woongebouw van Zero&Sano, wordt de cliënt getest op (middelen)gebruik middels een blaastest en urinecontrole. Bij een positieve uitslag zal de toegang tot de zorgunit 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 deze verzekeringen kan worden uitgekeerd. De polisvoorwaarden worden op verzoek van een cliënt ter inzage verstrekt.

6.2. De cliënt is verplicht een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA), een adequate inboedelverzekering op gebruikelijke voorwaarden en een ziektekostenverzekering af te sluiten. De cliënt dient de polisvoorwaarden op verzoek van Zero&Sano per omgaande te verstrekken.

## **Artikel 7. Huisregels en verplichtingen**

7.1. De Cliënt is verplicht de geldende huisregels, voorwaarden en verantwoordelijkheden in acht te nemen. Een exemplaar van deze regels worden bij instroom aan de cliënt verstrekt. De cliënt is verplicht zich op de hoogte te stellen van de huisregels en zich hieraan te committeren. De cliënt heeft via de website van Zero&Sano de mogelijkheid om deze in te zien.

## **Artikel 8. Verbodsbepalingen clausules**

8.1. Ten behoeve van het herstel is het aantal externe overnachtingen beperkt to maximaal één externe Algemene voorwaarden Zero&Sano

overnachting per maand in de eerste twee maanden van het verblijf. Na twee maanden kan dit worden uitgebreid tot maximaal twee externe overnachtingen per maand, mits sprake is van uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Zero&Sano.

8.2. Het is de cliënt niet toegestaan om:

- de zorgunit geheel of gedeeltelijk in huur, onderhuur of gebruik aan derden af te staan;
- zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Zero&Sano veranderingen of toevoegingen in, aan of op de zorgunit aan te (laten) brengen of te hebben;
- dieren in de zorgunit of gemeenschappelijke ruimtes te houden;
- te roken, kaarsen en/of wierook te branden in de zorgunit of gemeenschappelijke ruimtes;
- oneigenlijk gebruik te maken van de brandblusapparatuur en/of brandpreventiefaciliteiten in de woongebouwen van Zero&Sano;
- goederen, van welke aard dan ook, op de trap, trappenhuisen of gangen te plaatsen;
- (brom)fietsen, scooters, motors en/of auto's op andere plekken te parkeren dan de daarvoor toegewezen ruimten;
- andere cliënten te storen of schade aan eigendommen van andere cliënten te veroorzaken;
- (seksuele) relaties aan te gaan en/of seksuele handelingen te verrichten met medebewoners of bezoekers;
- op welke manier dan ook, bekendheid te geven over (de begeleidingstrajecten van) Zero&Sano. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het opzoeken van publiciteit, het delen van informatie in de vorm van foto's en/of formulieren, adresgegevens, cliënt- en/of medewerkersinformatie delen in kranten, bladen, blogs of op social media. Als de cliënt over bepaalde informatie bekendheid wenst, voor, na of tijdens het begeleidingstraject, is uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Zero&Sano vereist.

8.3. De cliënt is verplicht aan het einde van het begeleidingstraject, de zorgunit leeg en ontruimd, behoorlijk schoongemaakt en onder afgifte van alle sleutels aan Zero&Sano op te leveren.

8.4. De cliënt is verplicht de zorgunit bij beëindiging van het begeleidingstraject in dezelfde staat op te leveren zoals deze bij instroom is aanvaard, met uitzondering van hetgeen door ouderdom is tenietgegaan of beschadigd. Eventuele schade of ongeoorloofde veranderingen of toevoegingen worden op kosten van de cliënt ongedaan gemaakt.

## Artikel 9. Betaling

9.1. De Wet maatschappelijk ondersteuning (WMO) voorziet in de mogelijkheid om de zorgverlening en begeleiding vergoed te krijgen. In geval van een Persoonsgebonden Budget (PGB) wordt de vergoeding aan Zero&Sano voldaan door de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De vereiste administratie bij een PGB is de verantwoordelijkheid van de cliënt. De cliënt kan hiervoor hulp vragen bij zijn budgetondersteuner. Als de cliënt hiervoor geen geschikt persoon in zijn eigen netwerk heeft, of de indicerende gemeente dit voorschrijft, kan een professioneel budgetondersteuner ingehuurd worden om de PGB-administratie van de cliënt te voldoen en toezicht te houden op de zorgverlener. Hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van de cliënt. Zero&Sano zal tijdig de benodigde informatie en/of facturen aanleveren.

9.2. De cliënt is een zelfstandige maandelijkse vergoeding verschuldigd voor de huisvesting. Hiervoor wordt een separate woonbegeleidingsovereenkomst met zorg overeengekomen. Deze vergoeding is afhankelijk van de locatie en wordt bij instroom vastgesteld. De cliënt dient de vergoeding uit eigen middelen te voldoen, tenzij de cliënt geïndiceerd is op basis van de WMO inclusief wooncomponent.

9.3. De maandelijkse vergoeding dient bij vóór het moment van instroom te zijn voldaan door middel van overschrijving op de het rekeningnummer van Zero&Sano. Daarna dient de maandelijkse vergoeding bij vooruitbetaling, vóór of op de eerste dag van de maand waarop de betaling betrekking heeft, aan Zero&Sano te zijn voldaan.

9.4. De cliënt dient zelfvoorzienend te zijn en de maandelijkse vergoeding, levensonderhoud, verzorgingsartikelen en reiskosten zelf te kunnen voldoen.

9.4. Artikelen 9.2 en 9.3 zijn niet van toepassing als de cliënt geïndiceerd is op basis van de WMO inclusief wooncomponent (huur en leefgeld). In dat geval is de cliënt verantwoordelijk voor persoonlijk kosten, zoals zakgeld, reis-, telefoon- of verzekeringskosten etc.

9.5. Indien van toepassing is de cliënt zelf verantwoordelijk voor de te betalen maandelijks eigen bijdrage aan het Algemene voorwaarden Zero&Sano

CAK.

## **Artikel 10. Voortijdige beëindiging / Exit**

10.1. Zero&Sano is gerechtigd het begeleidingstraject tussentijds te beëindigen als de cliënt in strijd handelt met deze algemene voorwaarden, de geldende huisregels, de woongebruiksovereenkomst en/of de zorgovereenkomst.

10.2. Een (tussentijdse) beëindiging wordt schriftelijk vastgelegd.

10.3. In geval van een tussentijdse beëindigen dient de cliënt de lopende maand volledig te voldoen. In dat geval heeft de cliënt geen recht op restitutie van (een gedeelte van) de door hem reeds aan Zero&Sano voldane maandelijkse vergoeding.

## **Artikel 11. Privacy**

11.1. Zero&Sano beschikt over een privacyreglement waarin uitgewerkt is hoe het recht op privacy is uitgewerkt en gewaarborgd. 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; en
- de cliënt verplicht zich tot strikte geheimhouding over mede-cliënten, medewerkers, locaties en het programma van Zero&Sano (dit staat er niet in moet in gedragscode en huisregels staan).

11.2. Het privacyreglement is in te zien op de website van Zero&Sano.

## **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.

12.2. De gedragscodes zijn in te zien via de website van Zero&Sano.

## **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.

13.2. Zero&Sano beschikt over een cliëntenraad. De cliënt heeft recht zich aan te sluiten bij de cliëntenraad. De cliëntenraad is te bereiken via het mailadres: [cliëntenraad@zerosano.nl](mailto:cliëntenraad@zerosano.nl).

## **Artikel 14. Klachtenrecht**

De wet verplicht iedere zorgorganisatie een klachtenregeling op te stellen. Op de website van Zero&Sano kun je de regeling terugvinden.

*Zero&Sano is gerechtigd deze algemene voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst waarop deze van toepassing, eenzijdig te wijzigen. Toestemming of instemming van de cliënt is niet vereist.*