



## Algemene voorwaarden

### Vooraf

Dit document bevat de algemene voorwaarden voor de zorgverlening van Moveoo. Deze voorwaarden zijn relevant voor iedereen die gebruik maakt van de diensten en voorzieningen van Moveoo. Voor medewerkers kunnen deze voorwaarden duidelijkheid verschaffen wanneer er vragen zijn over de zorgverlening of de wijze waarop een cliënt er gebruik van maakt.

Moveoo is een professionele gecertificeerde zorginstelling voor dak- en thuislozen en iedereen die tijdelijk of voor wat langere tijd beschermd moet wonen. Moveoo helpt mensen die dak- of thuisloos zijn geraakt of op een andere manier de regie zijn kwijtgeraakt over hun leven, de draad van hun leven weer op te pakken. Om dat te realiseren biedt Moveoo een gevarieerd en cliëntgericht aanbod van diensten en voorzieningen, afgestemd op de specifieke zorgbehoefte van de cliënt. Moveoo levert verantwoorde zorg die doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is en voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Moveoo vindt het belangrijk dat cliënten voor zover redelijkerwijs mogelijk ten aanzien van hun eigen leefsituatie keuzemogelijkheden hebben. Zij wil bovendien goede zorg verlenen terwijl de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van haar cliënten wordt gerespecteerd en beschermd.

Het voorzieningenaanbod van Moveoo bestaat onder andere uit dag- en nachtopvang, crisisopvang, woonvoorzieningen, kleinschalig geclusterd wonen, trajectbedden, ambulante woonbegeleiding en dagbesteding.

In het kader van de zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die Moveoo met haar cliënten sluit wordt in sommige gevallen tijdelijk woonruimte ter beschikking gesteld. De ter beschikking gestelde woonruimte is daarbij altijd afhankelijk van en dienstbaar aan de door Moveoo geleverde zorg- en dienstverlening. Dit betekent dat de zorgovereenkomst niet als huurovereenkomst in de zin van de vierde titel van het zevende boek van het Burgerlijk Wetboek wordt aangemerkt.

### Zorgverlening

#### Artikel 1 Zorgverlening

1. Moveoo levert aan de cliënt zorg op basis van de zorgovereenkomst met inachtneming van het indicatiebesluit, de verwijfsbrief, dan wel op basis van de eisen of

subsidievoorwaarden van de betreffende (financierende) gemeente(n). De zorgverlening vindt dus plaats conform de AWBZ-indicatie, Justitie verwijsbrief of (W)MO-indicatie.

2. De cliënt ontvangt bij aanvang van de zorgverlening informatie over de algemene huisregels, specifieke (locatiegebonden) huisregels, het klachtenreglement, het privacyreglement, het voorzieningenaanbod, de vertrouwenspersoon en de faciliteiten en services van Moveoo. De cliënt stemt in met de toepasselijkheid van al deze regels.

## Artikel 2 Actieplan

1. Moveoo en de cliënt komen zo snel mogelijk een krachteninventarisatie (KI) en actieplan overeen voor maximaal de duur van het indicatiebesluit of verwijsbrief en tot maximaal het daarvoor beschikbaar gestelde budget. Moveoo verleent de zorg conform dat actieplan. De cliënt is actief betrokken bij het opstellen van het actieplan en de KI dat wordt opgesteld conform het modelactieplan van Moveoo en verstrekt Moveoo alle informatie die nodig is voor het opstellen ervan.
2. Het actieplan en de KI worden regelmatig geëvalueerd op initiatief van de cliënt of Moveoo en kan zonodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen cliënt en Moveoo.
3. Door in te stemmen met het actieplan en de KI geeft de cliënt Moveoo toestemming voor de uitvoering van de acties die voortvloeien uit het actieplan.
4. Moveoo informeert de cliënt over het doel van (de onderdelen van) het actieplan, over gevolgen en risico's van voorgestelde zorgverlening en over eventuele alternatieven. Desgevraagd stelt Moveoo de informatie op schrift.

## Artikel 3 Vertegenwoordiging

1. De cliënt geeft bij het aangaan van de zorgovereenkomst middels een schriftelijke machtiging aan wie hem vertegenwoordigt in situaties waarin hijzelf niet of onvoldoende in staat zal zijn om zijn belangen van materiële of immateriële aard te behartigen, tenzij de rechter een curator, bewindvoerder of mentor voor de cliënt heeft aangesteld.
2. Indien de cliënt niet aangeeft wie hem vertegenwoordigt in dergelijke situaties, kan de levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Indien de cliënt geen levensgezel heeft, zal Moveoo naar bevinden handelen en zich inspannen om via familie en/of erfgenamen van de cliënt te achterhalen wie de cliënt zou kunnen vertegenwoordigen.
3. Indien de cliënt niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, komt Moveoo de verplichtingen zoals genoemd in de zorgovereenkomst en deze algemene voorwaarden na jegens de bovengenoemde (wettelijke) vertegenwoordiger.

## Artikel 4 Toestemming in bijzondere situaties

1. In noodsituaties kan Moveoo zonder toestemming van de cliënt handelingen verrichten die nodig zijn voor een goede zorgverlening, tenzij de cliënt vooraf in een schriftelijke wilsverklaring heeft aangegeven dat bepaalde handelingen in dat geval niet mogen worden uitgevoerd en Moveoo geen redenen ziet om hiervan af te wijken. Voor zover mogelijk zal Moveoo in dat geval eerst contact proberen te krijgen met de vertegenwoordiger van de cliënt.

## Artikel 5 Informatie

1. Moveoo informeert de cliënt regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, als over de specifieke zaken die in zijn actieplan zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.
2. De cliënt kan aangeven dat hij geen informatie wil hebben. Moveoo accepteert dit, zolang dat voor de cliënt of voor een ander niet nadelig is.

## Artikel 6 Persoonsgegevens en geheimhouding

1. Moveoo gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van haar cliënten. Zij verwerkt en bewaart die gegevens conform haar privacyreglement en zal de gegevens slechts gebruiken voor zover dat voor een goede zorgverlening noodzakelijk is. De cliënt kan ten alle tijde inzage krijgen in zijn persoonsgegevens. Moveoo bewaart de persoonsgegevens van cliënten vijf jaar nadat de zorgverlening eindigt.

## Wonen en dienstverlening

Dit artikel is uitsluitend van toepassing indien de cliënt als onderdeel van de zorgverlening in een woonruimte van Moveoo verblijft.

## Artikel 7 De woonruimte

1. Indien Moveoo in het kader van de zorgverlening aan de cliënt woonruimte ter beschikking stelt, ondertekent de cliënt bij ingebruikname van de woonruimte een door Moveoo ter beschikking gestelde inventarislijst indien Moveoo daarbij inventaris ter beschikking stelt.
2. De cliënt aanvaardt de woonruimte in de staat waarin het zich bij aanvang van deze overeenkomst bevindt en verklaart dat de woonruimte en de inventaris bij aanvang van deze overeenkomst onbeschadigd en in goede staat zijn.

## Artikel 8 Gebruik woonruimte

1. De woonruimte is uitsluitend bestemd als woonruimte voor de cliënt.
2. De cliënt is verplicht zich ten aanzien van het gebruik van de woonruimte als een goed gebruiker te gedragen. Dat wil zeggen dat de cliënt niet enkel goed voor de woonruimte zelf moet zorgen, maar ook dat hij geen overlast voor zijn omgeving mag veroorzaken.
3. De cliënt zal de woonruimte gebruiken in overeenstemming met het huisreglement. De cliënt zal er bovendien op toezien dat derden, die de cliënt bezoeken, zich eveneens aan dit reglement houden.
4. Het is de cliënt niet toegestaan de woonruimte geheel of gedeeltelijk te verhuren of anderszins aan derden ter beschikking te stellen. Dat wil zeggen dat het de cliënt ook niet is toegestaan derden in de woonruimte te laten overnachten of in de woonruimte een gemeenschappelijke huishouding te hebben met derden die geen partij zijn bij de zorgovereenkomst.

5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Moveoo is het de cliënt niet toegestaan de inrichting of gedaante van de woonruimte geheel of gedeeltelijk te veranderen, tenzij de cliënt de veranderingen of toevoegingen aan het einde van de zorgovereenkomst zonder noemenswaardige kosten ongedaan kan maken.
6. De cliënt is verplicht om medewerkers van Moveoo, na voorafgaand overleg tussen Moveoo en de cliënt, toegang te verschaffen tot de woonruimte. Indien vanwege de veiligheid van de cliënt zelf, medecliënten, medewerkers en/of bezoekers of de gezondheid van de cliënt naar het uitsluitend oordeel van Moveoo nader overleg met de cliënt niet kan worden afgewacht zijn de medewerkers van Moveoo dan wel door Moveoo aangewezen personen gerechtigd zich eigenmachtig toegang tot de woonruimte te verschaffen en de woonruimte te betreden en zo nodig te onderzoeken.

### **Artikel 9 Onderhoud en schade**

1. Moveoo is verantwoordelijk voor het onderhoud, herstel en vernieuwing van de woonruimte en indien van toepassing de door Moveoo ter beschikking gestelde inventaris. De cliënt is daarom verplicht Moveoo en door Moveoo ingeschakelde derden toegang te verschaffen tot de woonruimte teneinde de in lid 1 bedoelde werkzaamheden te verrichten.
2. De cliënt is aansprakelijk voor schade aan de woonruimte en de inventaris, behoudens brandschade en schade aan de buitenzijde van de woonruimte.

### **Artikel 10 Verhuizing**

1. Moveoo heeft het recht tijdens de looptijd van de overeenkomst de woonruimte te wijzigen. De cliënt is, wanneer Moveoo een andere woonruimte aanwijst, gehouden de woonruimte waarin hij alsdan verblijft te ontruimen en de door Moveoo aangeboden woonruimte te betrekken. Artikel 11 van deze algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 11 Ontruiming en oplevering**

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de cliënt de woonruimte en de ter beschikking gestelde inventaris uiterlijk op de laatste dag van de zorgovereenkomst aan Moveoo - behoudens normale slijtage en veroudering - onbeschadigd en in goede staat opleveren.
2. Verder stelt de cliënt de woonruimte met uitzondering van hetgeen volgens de inventarislijst in de woonruimte aanwezig was, geheel ontruimd, behoorlijk schoongemaakt en onder afgifte van alle sleutels aan Moveoo ter beschikking. Moveoo kan niet verwijderde zaken voor rekening van de cliënt (laten) verwijderen.
3. De cliënt is verplicht alle zaken die door hem in, aan of op de woonruimte zijn aangebracht op eigen kosten te verwijderen. Voor niet verwijderde zaken is Moveoo geen vergoeding verschuldigd. De niet verwijderde zaken kunnen door of namens Moveoo en voor rekening van de cliënt worden verwijderd.
4. Alle zaken waarvan de cliënt kennelijk afstand heeft gedaan door deze na het daadwerkelijk verlaten van de woonruimte in de woonruimte achter te laten kunnen door Moveoo – tenzij schriftelijk anders overeengekomen - naar eigen inzicht en zonder enige

aansprakelijkheid aan de zijde van Moveoo, op kosten van de cliënt worden verwijderd. Moveoo heeft het recht deze zaken naar eigen goeddunken te (laten) vernietigen, dan wel zich deze zaken toe te eigenen en, indien gewenst, te verkopen en de opbrengst daarvan te behouden.

5. Indien deze zorgovereenkomst eindigt door het overlijden van de cliënt zal Moveoo zich inspannen om de erfgenamen van de cliënt te achterhalen. Indien Moveoo de erfgenamen van de cliënt niet binnen één maand na het overlijden van de cliënt heeft achterhaald, of de erfgenamen van de cliënt zich niet schriftelijk bereid verklaren de woonruimte te ontruimen is het bepaalde in lid 4 van overeenkomstige toepassing op alle zaken van cliënt die zich alsdan in de woonruimte bevinden.

## Artikel 12 Ruimten en voorzieningen

1. De cliënt mag eventuele algemene ruimten en voorzieningen gebruiken op de wijze waartoe deze naar hun aard bestemd zijn.

## Artikel 13 Maaltijden

1. Moveoo verstrekt de cliënt in de 24-uurs woonlocaties, vervolgoptvang en crisisopvang dagelijks een warme maaltijd en twee broodmaaltijden. Bij de maaltijden verzorgt Moveoo eveneens drinken. De warme maaltijd wordt in de woonruimte geserveerd, tenzij anders is afgesproken met de cliënt.
2. In de kleinschalige woningen met ambulante begeleiding verstrekt Moveoo geen maaltijden.
3. In de dag- en nachtvoorzieningen krijgen cliënten een warme maaltijd in de avonden en een broodmaaltijd in de ochtend. Bij de maaltijden en gedurende de dagopvang verzorgt Moveoo eveneens drinken.
4. Moveoo verstrekt dieetvoeding op advies van een arts of diëtist. Hiervoor brengt Moveoo geen extra kosten in rekening.

## Artikel 14 Schoonmaken

1. De cliënt is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de eigen woonruimte/kamer. Zo nodig maakt het ondersteunen daarbij deel uit van het actieplan.
2. Cliënten zijn gezamenlijk maar onder begeleiding van Moveoo verantwoordelijk voor het schoonmaken van de gezamenlijke ruimtes in de woonvoorzieningen, kleinschalige woningen en crisisopvang.

## Artikel 15 De was

Dit artikel is uitsluitend van toepassing indien het ter beschikking stellen van woonruimte aan de cliënt onderdeel uitmaakt van de zorgverlening door Moveoo.

1. De cliënt zal zelf zijn persoonsgebonden was doen. Moveoo stelt daarvoor een wasmachine, droger en wasmiddelen ter beschikking.
2. De wasverzorging van het linnengoed wordt door Moveoo verzorgd.

## Aanvullende bepalingen

### Artikel 16 Kosten

1. Afhankelijk van of de zorgverlening plaatsvindt conform de AWBZ-indicatie, Justitie verwijsbrief of (W)MO-indicatie, is de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd voor het afnemen van de zorg.
2. Moveoo brengt - zonder voorafgaande instemming van de cliëntenraad - geen extra kosten in rekening voor eventuele diensten die niet onder de verstrekkingen op grond van AWBZ, WMO of forensische zorg vallen. Indien de cliëntenraad instemt met een aanvullend door de cliënt te betalen vergoeding, zal Moveoo de cliënt hiervan op de hoogte brengen en de cliënt in de gelegenheid stellen aan te geven of hij de betreffende zorg nog wil afnemen tegen betaling van een vergoeding.

### Artikel 17 Aansprakelijkheid

1. Moveoo is verzekerd voor het geval zij tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen ten opzichte van cliënten. Zij zal eventuele schriftelijke aanspraken van cliënten zo snel mogelijk aan haar verzekering voorleggen.

### Artikel 18 Klachten en geschillen

1. De cliënt kan klachten over de uitvoering van de zorgovereenkomst en andere klachten bij Moveoo indienen overeenkomstig de klachtenregeling van Moveoo.
2. De cliënt en Moveoo kunnen daarnaast het geschil over de uitvoering van de zorgovereenkomst te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.