

Algemene voorwaarden ondersteuning en begeleiding

1. Afspraken

Wanneer zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

De voorwaarden zijn van toepassing op het moment dat u onze dienstverlening aan u aanvaardt. Op dat moment gaat u een overeenkomst met ons aan. Het gaat om de dienstverlening dagbesteding en hulp in het huishouden geleverd door Sint Jozefoord.

Over wie gaan deze algemene voorwaarden?

In de voorwaarden gaat het over 'wij' en 'u'. Met 'wij' wordt bedoeld de zorginstelling Sint Jozefoord. Met 'u' wordt bedoeld de cliënt of diens vertegenwoordiger als de cliënt niet meer in staat is zelfstandig beslissingen te nemen.

Waar zijn de algemene voorwaarden op gebaseerd?

Deze algemene voorwaarden ondersteuning en begeleiding, voor dagbesteding en hulp in het huishouden van Sint Jozefoord, zijn gebaseerd op de algemene voorwaarden zorg zoals opgesteld door de branchevereniging Actiz.

De algemene voorwaarden wijzigen wanneer wet- en regelgeving wijzigt die van toepassing is op deze voorwaarden.

Welke verplichtingen hebben wij?

- Wij werken met u samen om de ondersteuning en begeleiding af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- Wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- Wij melden calamiteiten en iedere toepassing van geweld dat heeft plaatsgevonden;
- Wij hebben een meldcode ouderenmishandeling opgesteld, onze medewerkers werken volgens deze meldcode.

Welke verplichtingen heeft u?

- U geeft ons naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- U onthoudt zich ten opzichte van onze medewerkers van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

2. Het cliëntdossier

De gemeente stelt vast waarom, in welke omvang en voor welke duur u ondersteuning of begeleiding ontvangt en legt dit vast in een indicatie (of indicatiebesluit). De inhoud van deze indicatie is dus afhankelijk van uw behoeften en de beslissingen van de gemeente. Bij een persoonsgebonden budget verloopt dit traject iets anders.

Om u de juiste ondersteuning en begeleiding te kunnen bieden maakt Sint Jozefoord digitaal een cliëntdossier aan als u zich aanmeldt. Dit dossier bevat informatie over u en wordt tijdens de ondersteuning aangevuld. Hierbij houden we rekening met uw privacy en voldoen wij aan wet- en regelgeving volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Als u aangeeft ondersteuning van ons te willen ontvangen zullen we een gesprek met u inplannen. Daarbij bespreken we uw wensen en behoeften. U heeft de mogelijkheid om tijdens dit gesprek een persoonlijk plan te overhandigen. Dit persoonlijk plan kan betrokken worden bij het opstellen van het

ondersteuningsplan. Tevens wijzen wij u tijdig op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een door de gemeente aangewezen cliëntondersteuner.

Vervolgens stellen wij op basis van de indicatie en uw wensen en behoeften een ondersteuningsplan op. De inhoud van het plan is afhankelijk van de manier waarop ondersteuning wordt aangevraagd, welke gemeente of met een persoonsgebonden budget. Het ondersteuningsplan wordt ook verstuurd naar de gemeente of andere ondersteuningsverstrekker. Soms stellen wij naast een ondersteuningsplan ook een intern cliëntplan op omdat het ondersteuningsplan te weinig informatie bevat voor de medewerkers.

Indien u tevens andere zorg of ondersteuning ontvangt, streven wij naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden. Dit is ook het geval als u ondersteuning ontvangt van een andere aanbieder, hiervoor vragen wij dan om u toestemming.

Het ondersteuningsplan kunnen wij in overleg met u aanpassen. We spreken met u af hoe vaak het ondersteuningsplan geëvalueerd wordt.

Wat als wij of u de afspraken in het ondersteuningsplan niet kunt nakomen?

Als uw vraag verandert en wij niet meer in de mogelijkheid zijn u de juiste ondersteuning te bieden, dan gaan wij hierover zo spoedig mogelijk met u in gesprek.

Als het voor u onmogelijk is om de ondersteuning te ontvangen, dan vertelt u dit ons zo snel mogelijk maar in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld omdat u vakantie heeft of niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet kunnen wij gederfde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in de mogelijkheid was u tijdig af te melden.

3. Privacy

Gegevens over u worden opgenomen in het dossier.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw zorgdossiergegevens?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw

zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen uw zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw dossier te vernietigen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om uw zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang u bij ons in zorg bent kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken met, over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident. Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven onder: **Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen.**

Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of uw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken. Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in zodanig waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

Wij kunnen ook volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.

Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

Hoe gaan wij om met het verstrekken van informatie?

In bepaalde gevallen verstrekken wij informatie over u;

- bij een melding van een calamiteit of van geweld;
- In het kader van de meldcode ouderen mishandeling waarbij informatie gedeeld moet worden met andere instanties.
- Uit eigen beweging of desgevraagd aan de gemeente:
 - a. het bepalen van de eigen bijdrage van de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
 - b. het bepalen van de bijdrage van de onderhoudsplichtige ouders of degene die anders dan als ouder het gezag uitoefent over de cliënt in de kosten van de maatwerkvoorziening;
 - c. het uitvoeren van onderzoek na de melding van de cliënt dat hij behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;
 - d. het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;
 - e. het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;
 - f. het verhalen van kosten van maatschappelijke ondersteuning op degene die jegens de cliënt verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.
- Uit eigen beweging aan het CAK voor zover deze noodzakelijk zijn voor het bepalen van uw eigen bijdrage of de bijdrage van anderen in de kosten van een maatwerkvoorziening.
- uit eigen beweging of desgevraagd, aan de Sociale verzekeringsbank, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het beheer van het persoonlijk budget van de cliënt en het verrichten van betalingen ten laste daarvan.
- Uit eigen beweging of desgevraagd, aan degene die door de gemeente is aangewezen als toezichthouder op de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning voor zover deze noodzakelijk zijn voor een goed uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften. De toezichthouder is bovendien bevoegd om uw dossier in te zien.

4. Betalingsvoorwaarden

In de indicatie of opdrachtverstrekking is opgenomen op welke ondersteuning u recht heeft en met welke frequentie.

Moet u betalen voor de ondersteuning of begeleiding?

Het kan zijn dat u moet betalen voor de ondersteuning of begeleiding. Dit is afhankelijk van waarom en hoe de zorg voor u geregeld is.

Wij brengen de bedragen die u ons ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst verschuldigd bent maandelijks of per 4 weken achteraf bij u in rekening via een factuur. De factuur betaalt u binnen 14 dagen of via automatische incasso.

Het kan zijn dat u een wettelijke eigen bijdrage betaalt aan het CAK voor de ondersteuning die u ontvangt. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is en brengt de bedragen bij u in rekening.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.

5. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u over de uitvoering van de overeenkomst in deze voorwaarden. Verder geven wij u (op onze website en in de informatiemap) informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke zorg en eventuele aanvullende diensten wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad.

Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en geschikte vorm. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de zorg:

- geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- en gedurende de looptijd daarvan, legitimeert u zich met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening of behandeling, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- informeert u ons als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

6. Klachten en geschillen

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat ook aan ons laten weten.

6.1 Klachten

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een interne klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website of in een folder. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven hier onder 6.2 Geschillen en op de website van de Geschillencommissie: Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

6.2 Geschillen

Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

U kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener gaat, kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van € 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

7. Wijziging en einde overeenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als de overeengekomen duur van ondersteuning verstreken is;
- als de opdrachtverstrekking vanuit de gemeente eindigt;
- als u en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder: **Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?**;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder: **Kunt u de overeenkomst opzeggen?**
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- bij uw overlijden.

Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in ondersteuningsvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit (-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

- Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder: **Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?**, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier.
- Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief. Wij hanteren een opzeggingstermijn van twee dagen.

Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, mag u de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.