

ALGEMENE VOORWAARDEN



Inhoud

1. Algemeen.....	3
2. Zorgplan.....	4
3. Persoonsgegevens en privacy.....	5
4. Kwaliteit.....	7
5. Zorgverlening op afstand.....	8
6. Verplichtingen van client.....	9
7. Betalingsvoorwaarden.....	10
8. Klachten en geschillen.....	11
9. Einde van de overeenkomst.....	12

1. Algemeen

Definities

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder.

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Jeugdwet al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten,

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van WMO en Jeugd.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. Zorgplan

In overleg met client wordt een zorgplan opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de hulpverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. We proberen zo veel mogelijk de wensen en mogelijkheden van cliënt in het zorgplan aan te sluiten. Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met client het zorgplan en bespreken wij hoe de hulpverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken de volgende punten met cliënt:

- De wijze waarop cliënt leven wenst in te richten en welke ondersteuning hij/zij daarbij van ons zou willen ontvangen.
- De doelen van de hulpverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met cliënt zullen proberen te bereiken.
- De zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de hulpverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie het aanspreekpunt van cliënt is.
- Welke familieleden of anderen bij de hulpverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de hulpverlening en hoe wij dat zullen doen.
- Hoe vaak en waarom het zorgplan met cliënt zal worden waarbij tussenevaluaties en eindevaluaties plaatsvinden.

Wat gebeurt er als we niet overeenkomen met het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met cliënt te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als cliënt geen toestemming geeft voor (delen van) onze hulpverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor cliënt te voorkomen.

Wat als wij of cliënt de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?

Als de hulpvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de hulpverlening te bieden, dan laten wij cliënt dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met cliënt hierover in gesprek.

Als het voor cliënt onmogelijk is om de hulpverlening te ontvangen, is cliënt verplicht om 24 uur van tevoren te melden bij de zorgaanbieder. Als cliënt dit niet doet, kunnen wij de gederfde inkomsten bij cliënt in rekening brengen, tenzij cliënt kan aantonen dat hij/zij absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten.

Elk informatie die cliënt wordt gegeven proberen is aangepast in niveau en geschikte vorm voor cliënt. Wij gaan na of cliënt de informatie heeft begrepen en of cliënt nog vragen heeft.

3. Persoonsgegevens en veiligheid

Wie bekijkt mijn zorgdossier en waarvoor wordt het gebruikt?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede hulpverlening aan u. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de hulpverlening, zoals medische gegevens. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier. De persoon die u begeleidt is het enige persoon die uw dossier mag inzien. Tevens kan uw begeleider de zorgplan inbrengen tijdens de vergaderingen om uw begeleiding te bevorderen en voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak. 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.

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 hulpverlening, 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 altijd een kopie van uw dossier opvragen aan de balie.

De volgende voorwaarden gelden voor inzage in het dossier:

- Een kind is 12 jaar of ouder en het kan zijn eigen belangen goed inschatten; - ouders met gezag of de voogd als het kind nog geen 16 jaar of ouder is, mogen het dossier inzien. Is het kind 16 jaar of ouder, dan heeft u voor inzage toestemming nodig van het kind; - ouders met gezag of de voogd als het kind 16 of 17 jaar is en zijn eigen belangen niet goed kan behartigen, mogen het dossier inzien; - inzage vindt plaats onder begeleiding van de coördinator.

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.

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, 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?

Met onze dossiers doen we niet mee aan wetenschappelijk onderzoek .

4. Kwaliteit

De zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt:

- Hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn
- Handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de cliënt uitleggen.
- De zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.
- Veiligheid De zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van de zorgaanbieder of in opdracht van de zorgaanbieder werken, zorgt de zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners:

- Elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt
- De cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt
- Met elkaar periodiek overleggen over de cliënt
- Bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.

5. Zorgverlening op afstand

Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de cliënt zorg op afstand. De zorgaanbieder spreekt met de cliënt af hoe de voor de zorgverlening relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. De zorgaanbieder informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorgverlening op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan. De zorgaanbieder zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.

6. Verplichtingen van client

- Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
- De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder en vrijwilligers.
- De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
- Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij de zorgaanbieder daarover.

7. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de hulpverlening?

U moet ons voor de hulpverlening betalen als deze niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of de Jeugdwet rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de hulpverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die hulpverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de hulpverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen via automatische incasso of acceptgiro.

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.

8. Klachten en geschillen

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

Vertrouwenspersoon AKJ

Alle (ouders van) kinderen met jeugdhulp kunnen vanuit het AKJ ondersteuning krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Wanneer je niet alles begrijpt of iets niet durft te vragen, biedt de vertrouwenspersoon een luisterend oor en een helpende hand.

Bij het indienen van een klacht kunt u zich ook laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Dit kan iemand zijn uit uw eigen omgeving, maar u kunt ook ondersteund worden door een onafhankelijke vertrouwenspersoon via het Advies- en Klachtenbureau jeugdzorg (AKJ).

Telefoon: 088-555 10 00 Email: info@akj.nl Chatruimte: www.akj.nl

Wat kunt u doen met een klacht over ons? Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website. 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.

9. Einde van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- Als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken
- Als u en wij dat allebei willen
- Op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen
- Als de gemeente ons niet meer betaalt voor de hulpverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de hulpverlening te betalen
- In geval 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 hulp die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in hulpvraag dat wij geen goede hulpverlening 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 hiervoor benoemde punten, 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 van het zorgdossier alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de hulpverlening overneemt

Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de gemeente, de gecertificeerde instelling en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd 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.

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

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