



Zorgonderneming De Drie Trap

Algemene voorwaarden

behorende bij de zorgovereenkomst

Inhoud

- 1 Einde van de zorgovereenkomst
- 2 De afspraken
- 3 Begeleidingsplan
- 4 Persoonsgegevens en privacy
- 5 Uw verplichtingen
- 6 Betalingsvoorwaarden
- 7 Informatieverstrekking
- 8 Klacht
- 9 Verblijf in (gezins) huis zorgonderneming De Drie Trap
- 10 Ambulante begeleiding

1. Einde van de zorgovereenkomst

Wanneer eindigt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst eindigt:

- ☐ op de einddatum als in de zorgovereenkomst is genoemd;
- ☐ als u en wij dat allebei willen;
- ☐ op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- ☐ bij uw overlijden;
- ☐ als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

Kunt u de zorgovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorgovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van 1 maand in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar info@dedrietrapp.nl.

Kunt u de zorgovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als wij prijzen aanpassen mag u de zorgovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

Kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen?

Wij mogen de zorgovereenkomst per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand alleen opzeggen als:

- ☐ wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit / machtiging;
- ☐ de machtiging niet meer geldig is;
- ☐ u de verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg te verlenen;
- ☐ Sociale Verzekeringsbank of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg te betalen;
- ☐ er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken.

Wat gebeurt er bij het einde van de zorgovereenkomst?

- ☐ Als wij de zorgovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, 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 uw dossier mee.
- ☐ Alleen met uw 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 zorgovereenkomst en de reden(en) daarvan.

2. De afspraken

Wat regelen wij in de zorgovereenkomst?

In de zorgovereenkomst staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg aan u.

Wanneer is de zorgovereenkomst van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorgovereenkomst.

Kunnen wij afwijken van de zorgovereenkomst?

Wij wijken niet af van de zorgovereenkomst tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

Mogen wij deze zorgovereenkomst?

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Daarbij geldt het volgende:

- ☐ een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij u hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum;
- ☐ een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?

- ☐ Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met u overeenstemming te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 14 dagen na onze mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de zorgovereenkomst opzeggen. De zorgovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);
- ☐ Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de zorgovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de zorgovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorgovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

3. Begeleidingsplan

Wat is een begeleidingsplan en hoe komt het tot stand?

In het begeleidingsplan worden bij de start van onze zorgverlening de afspraken over de uitvoering van de zorg /begeleiding schriftelijk vastgelegd. Het begeleidingsplan is daarmee een onderdeel van de zorgovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het begeleidingsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het begeleidingsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

Wat gebeurt er tijdens de begeleidingsbespreking?

Tijdens de begeleidingsbespreking evalueren wij met u het begeleidingsplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- ☐ hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- ☐ de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- ☐ de medische behandelingen, als die nodig zijn;
- ☐ de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- ☐ welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- ☐ hoe vaak en waarom het begeleidingsplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker of minder vaak is dan twee keer per jaar.

Hoe vaak wordt het begeleidingsplan aangepast?

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgovereenkomst wordt het begeleidingsplan opgesteld. Vervolgens wordt het begeleidingsplan regelmatig geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het begeleidingsplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het begeleidingsplan en ondertekent het dan binnen twee weken.

Moet u het eens zijn met het begeleidingsplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het begeleidingsplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening, wordt dat in het begeleidingsplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden.

U ondertekent het begeleidingsplan vervolgens.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het begeleidingsplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt het begeleidingsplan niet door u ondertekend. Wij stellen dan een begeleidingsplan op waarin wij zoveel mogelijk rekening houden met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

Wat als wij of u de afspraken in het begeleidingsplan niet kunnen nakomen?

Als wij de zorgverlening niet volgens het begeleidingsplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de zorgverlening alsnog volgens het begeleidingsplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

4. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

Ja. In het (digitale en/of papieren) zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorgovereenkomst. Het begeleidingsplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom. Via het cliëntportaal heeft u de mogelijkheid om inzage te krijgen in uw digitale zorgdossier.

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

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

- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de Algemene verordening gegevensbescherming in acht.

Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen een maand. Maar wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Mag u uw zorgdossier inzien?

Ja, u kunt vragen om uw zorgdossier in te zien. U mag ook om een kopie vragen van uw zorgdossier.

Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverleningsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

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

Ook na beëindiging van de zorgovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt.

Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

5. Uw verplichtingen

Wat moet u doen?

U werkt mee om ons in staat te stellen de zorgverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het begeleidingsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

Wat mag u niet doen?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

6. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze zorgverlening niet op grond van de Wet

Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of Wet langdurige zorg rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald.

In het geval u een PGB heeft kan het zijn dat u een persoon hebt gemachtigd die namens u de factuur indient bij de Sociale Verzekeringsbank. Meer informatie over een PGB kunt u opvragen bij Greet Scholte telefoonnummer 0591-612163

Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. Deze staan ook weer gegeven op onze website.

Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

In het geval u een PGB heeft kan het zijn dat u een persoon hebt gemachtigd die namens u de factuur indient bij de Sociale Verzekeringsbank. Meer informatie over een PGB kunt u opvragen bij Greet Scholte telefoonnummer 0591-612163

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

Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen.

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 binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

7. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de begeleidingsplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie **3. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?**). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- ☐ algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorgverlening belangrijk zijn;
- ☐ welke zorgverlening wij bieden;
- ☐ hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- ☐ onze bereikbaarheid bij noodsituaties;
- ☐ onze klachtenregeling;
- ☐ de intake.

Informerer wij u over incidenten?

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

Hoe geven wij informatie?

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

Welke informatie krijgen wij van u?

- bij het aangaan van de zorgovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van 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;
- u moet zich bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst legitimeren;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.

8. Klacht

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook op papier krijgen.

VERBLIJF IN (GEZINS) HUIS VAN ZORGONDERNEMING DE DRIE TRAP

Gelden er bijzondere informatieverplichtingen voor ons?

Ja, wij informeren u over:

- onze huisregels;
- faciliteiten bij ons;

Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de accommodatie?

Wij zorgen ervoor dat:

- de accommodatie (waaronder een appartement of kamer en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer) en uw eigendommen (zoals meubels) goed worden onderhouden;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en begeleiders en cliënten weten wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie waar u verblijft?

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie. Als wij dat niet doen, kunt u ons daar op wijzen met een brief of email.

Hoe veel privacy krijgt u op uw accommodatie?

Wij zullen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers waarborgen. Wij zullen de accommodatie niet binnengaan zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Welke verplichtingen heeft u?

U moet:

- zich houden aan onze huisregels;
- er voor zorgen dat uw bezoekers zich houden aan onze huisregels;
- meewerken aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid;
- meewerken aan het onderhoud van de accommodatie;
- schade aan de accommodatie of aan onze eigendommen (zoals meubels) aan ons vergoeden als u de schade met opzet heeft veroorzaakt;
- onze schriftelijke toestemming hebben voordat u de accommodatie in gebruik kan geven aan een ander;
- onze schriftelijke toestemming hebben voordat u ingrijpende veranderingen (incl. gaten boren in de muur) mag aanbrengen aan de accommodatie.

Welke regels gelden er voor overplaatsing?

Als wij het voornemen hebben u over te plaatsen naar een andere accommodatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de overplaatsing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen dan de kosten van de overplaatsing.

Als u zelf overgeplaatst wilt worden, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de overplaatsing moet u dan zelf betalen.

Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt moet u de accommodatie leeg achterlaten. U moet uw spullen uit de accommodatie verwijderen binnen zeven dagen na vertrek. Als u de spullen niet op tijd verwijdert, kunnen wij deze twee maanden ergens opslaan. Als de spullen na twee maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat we met die spullen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.

Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de spullen.

Welke afspraken gelden bij overlijden?

Wij laten de noodzakelijke laatste zorg verrichten bij overlijden. Als nabestaanden dat niet willen, moeten ze binnen 3 uur na melding van het overlijden aan nabestaanden, iets anders regelen.

De nabestaanden krijgen na het overlijden 14 dagen de tijd om de accommodatie leeg te maken. Als dat niet gebeurt, mogen wij de accommodatie ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen twee maanden opslaan. Als de spullen na twee maanden niet zijn opgehaald door de nabestaanden, beslissen wij wat we met de spullen doen, bijvoorbeeld ze verkopen.

Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de goederen.

Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, kunnen wij dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB) die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

AMBULANTE BEGELEIDING

Gelden er andere eisen aan het zorgplan dan genoemd in de Algemene module?

Nee.