

# Algemene voorwaarden

## Coöperatie DichtBijZorg GGZ

### 1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

#### *Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?*

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum zoals die in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is genoemd
- op de einddatum van beschikking als deze niet verlengd wordt
- als u of wij dat willen
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen
- bij uw overlijden
- als deze door u of door ons onder de hieronder beschreven voorwaarden wordt opgezegd

#### *Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?*

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van een (1) kalendermaand in acht nemen. U moet de opzegging met een email of brief sturen naar [info@dichtbijzorg.org](mailto:info@dichtbijzorg.org)

#### *Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?*

Als wij de prijs aanpassen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die u uit een pgb betaalt, mag u de de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

#### *Kunnen wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?*

Wij mogen de zorg- en dienstverleningsovereenkomst per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand alleen opzeggen als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet meer kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in de zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuwe beschikking.
- de beschikking niet meer geldig is;
- de zorg niet langer nodig is. Dan kan de zorg eerder worden beëindigd als de beschikking aangeeft;
- u de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen;
- de gemeente ons niet meer betaald voor de zorg- en dienstverlening en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg- en dienstverlening te betalen.
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u besproken hebben.

#### *Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?*

- Als wij de zorg- en dienstverlening hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervoor vermeld, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief.
- U krijgt desgevraagd een kopie van uw zorgdossier mee.
- Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Wij zullen de gemeente op de hoogte stellen van het einde van uw zorg.

## 2. De afspraken

### *Wat regelen we in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?*

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst staan de met u gemaakte afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg- en dienstverlening aan u.

### *Wanneer is de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van toepassing?*

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Kunnen wij afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Wij wijken niet af van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

### *Mogen wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wijzigen?*

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- en 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 later datum van inwerkingtreding is vermeld. In dat geval geldt de latere datum.
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in de wet- en regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- en regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij u, bij de mededeling, een later datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt de latere datum.

### *Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de wijziging?*

- een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in om met u een 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De zorg- en dienstverlening stopt dan op de dag dat de wijziging in werking treedt.
- 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 zorg- en dienstverlening ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

### *Mogen wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ook door anderen laten uitvoeren?*

Ja, dat mogen wij. Wij zijn bevoegd om na overleg met u (een deel van) de overeengekomen zorg en diensten door anderen te laten uitvoeren. Wij blijven wel verantwoordelijk voor de kwaliteit van de totale zorg en dienstverlening die u ontvangt.

## 3. Begeleidingsplan

### *Wat is een begeleidingsplan en hoe komt het tot stand?*

In het begeleidingsplan wordt bij de start van de zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de uitkomsten van de evaluatiebesprekingen van het begeleidingsplan schriftelijk vastgelegd. Het begeleidingsplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het begeleidingsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geoptimaliseerd. In het begeleidingsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

### *Wat gebeurt er tijdens een evaluatiebespreking van het begeleidingsplan?*

Tijdens de evaluatiebespreking evalueert u samen met uw begeleider het begeleidingsplan en bespreekt hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen
- uw gezondheidstoestand en de daarmee samenhangende risico's voor gezondheid en welzijn;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe we dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom uw begeleidingsplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker is dan twee keer per jaar.

### *Hoe vaak wordt het begeleidingsplan aangepast?*

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het begeleidingsplan samen met u opgesteld. Vervolgens wordt het begeleidingsplan halfjaarlijks geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het begeleidingsplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het begeleidingsplan.

### *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 zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het begeleidingsplan vermeld en zo nodig afgestemd met de instantie die de beschikking heeft afgegeven.

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

Als wij de zorg- en dienstverlening 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 alsnog de zorg- en dienstverlening volgens het begeleidingsplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst stopzetten met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur voor aanvang van de afspraak. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dagje niet aanwezig kunt zijn. Als u dat niet doet, kunnen wij de kosten in rekening brengen.

## **4. persoonsgegevens en privacy**

### *Hoe wordt er omgegaan met mijn privacy?*

Wij gaan zeer zorgvuldig om met uw privacy en houden ons daarbij aan de geldende wet- en regelgeving. Hoe we dat doen kunt u lezen in onze privacyverklaring die op onze website staat.

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:

- als het gaat om gegevens in verband met de door u ontvangen begeleiding hanteren wij, vanuit zorgvuldigheid een bewaartermijn van maximaal 20 jaar;
- wij nemen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht.

### *Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?*

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

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;

- intercollegiale toetsing;
- casuïstiekbepreking;
- calamiteitenonderzoek.

#### **Wat doen wij met uw zorgdossier?**

Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de zorg- en dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u herkenbaar voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

#### **Kunt u een verzoek doen tot vernietiging van uw gegevens?**

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. Maar wij vernietigen die 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 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 in uw zorgdossier of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld als de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- diegene die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening als dat noodzakelijk is voor de te verrichten werkzaamheden;
- uw wettelijk vertegenwoordiger (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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst?**

Ook na de beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wil.

#### **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 schriftelijke toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

#### **Doen wij mee aan wetenschappelijk onderzoek of onderwijs?**

Nee. Als we wel mee gaan doen en u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs dan informeren wij u over het doel van dat wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan.

#### **Wie kunnen bij uw begeleiding aanwezig zijn?**

Als wij u begeleiding bieden waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door u als inbreuk op uw privacy kan worden ervaren, dan zorgen wij ervoor dat dit met uw toestemming gebeurt of dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. anderen zijn niet:

- de feitelijke zorgverlener of degene van wie de medewerking bij de uitvoering van de begeleiding noodzakelijk is;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde.

Wanneer wij van plan zijn om bij uw begeleiding een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig te laten zijn, dan zullen wij u daarvoor voorafgaand om toestemming vragen.

## 5. Uw verplichtingen

### *Wat moet u doen?*

U werkt mee ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening 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;
- door onze gedragscode te respecteren.

### *Wat mag u niet doen?*

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

Het is u niet toegestaan strafbare feiten te plegen. Bij ontdekking wordt door ons een melding of aangifte gedaan.

## 6. Betalingsvoorwaarden

### *Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?*

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze niet op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of door uw zorgverzekeraar (Zvw) rechtsreeks aan ons wordt betaald. Dit is ook van toepassing als u PGB-client bent en u de zorg contracteert zonder een geldige beschikking.

### *Hoeveel moet u betalen?*

Als u moet betalen voor onze zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de Eigen Bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van onze zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkeling (indexeren) en wettelijke tarieven.

### *Op welk moment moet u betalen?*

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

### *Wat gebeurt er als u niet betaald?*

Na het verstrijken van de betalingstermijn 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 de rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen van 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 3.3 Begeleidingsplan: wat gebeurt er tijdens de begeleidingsplanbespreking?). Wij zullen ons best doen om ervoor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening.

Verder geven wij op onze website of in de folders en/of mondeling informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe beschikking kan krijgen en of wij u daarbij kunnen helpen;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;
- ons privacyreglement.

#### *Informeren 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 er zo spoedig mogelijk over de aard en de toedracht van het incident. Wij informeren u in zo'n geval over de mogelijke ondersteuning bij het opvangen van de gevolgen.

#### *Hoe geven wij informatie?*

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

#### *Welke informatie krijgen wij van u?*

- Bij de aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en indien van toepassing van de persoon die door u schriftelijk gemachtigd in uw plaats treedt.
- u geeft ons naar beste geweten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening, waaronder informatie over eventuele bewindvoering;
- 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. Klachten en geschillen**

### **Klachten**

#### *Wat kunt u doen met klachten over ons?*

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website. Daarin staat ook hoe de procedure verloopt. Ook hebben we een onafhankelijk vertrouwenspersoon die u eerst kunt bellen om te bemiddelen over uw klacht. Zijn telefoonnummer kunt u ook vinden op de website. Als u dat wilt kunt u de regeling ook op papier krijgen.