

zo thuis als  
maar kan

| **de waalboog**



# Zorgvoorwaarden

De Waalboog

(1 juni 2020, versie 1)

## Inhoud

Waarom deze Zorgvoorwaarden .....	3
-----------------------------------	---

### ALGEMEEN DEEL

1. Afspraken in de Zorgvoorwaarden .....	5
2. Zorgplan.....	7
3. Persoonsgegevens en privacy .....	8
4. Betalingsvoorwaarden .....	11
5. Informatieverstrekking.....	12
6. Klachten en geschillen.....	13
7. Einde van de zorgverlening .....	15

### BIJZONDER DEEL

8. Zorg met verblijf .....	17
9. Eerstelijnsverblijf.....	20
10. Modulair Pakket Thuis (MPT) en Volledig Pakket Thuis (VPT) .....	22
11. Wijkverpleging .....	24
12. <i>Wet zorg en dwang</i> .....	25



## Waarom deze Zorgvoorwaarden?

Voorheen hanteerde De Waalboog Algemene Voorwaarden 2018 van ActiZ en BTN.<sup>1</sup> Die voorwaarden maken duidelijk wat een zorgaanbieder (als De Waalboog) en cliënten<sup>2</sup> over en weer van elkaar mogen verwachten. Het is eigenlijk een samenvatting van wat er verspreid in wet- en regelgeving vastligt over (goede) zorgverlening. Dat is belangrijke informatie. Maar het gebruik van algemene voorwaarden is wel erg formeel en past daarmee niet bij de gastvrijheid en transparantie van De Waalboog. Bovendien brengt het gebruik van algemene voorwaarden de nodige administratie met zich mee – tijd die medewerkers liever besteden aan de zorg- en dienstverlening. De Waalboog heeft er daarom voor gekozen het voortaan anders te doen.

Vanaf 1 juni 2020 gelden er bij De Waalboog, in plaats van formele algemene voorwaarden, Zorgvoorwaarden de ‘Zorgvoorwaarden De Waalboog’. De inhoud daarvan is vrijwel identiek aan de Algemene Voorwaarden van ActiZ. Daar waar er wél een inhoudelijke afwijking is, is die afwijking  *cursief*  in de tekst weergegeven. Hiervoor is een adviestraject met de cliëntenraad doorlopen.

Deze Zorgvoorwaarden staan op de website en iedereen die bij De Waalboog zorg ontvangt krijgt deze Zorgvoorwaarden overhandigd. Op die manier heeft iedereen toegang tot dezelfde informatie en is helemaal transparant wat we over en weer van elkaar mogen verwachten. Het is daarnaast niet meer nodig dat er een aparte zorgovereenkomst wordt getekend. Dit scheelt ook weer de nodige administratie: samen maken we de zorg zo regelarm mogelijk.

De Zorgvoorwaarden bestaan uit een algemeen deel (hoofdstuk 1 tot en met 7) en een bijzonder deel (hoofdstuk 8 tot en met 12). Het algemeen deel geldt altijd. Welk bijzonder deel van toepassing is, is afhankelijk van welk type zorg wij in het specifieke geval bieden.

Naast deze Zorgvoorwaarden die binnen de gehele Waalboog gelden, gelden er mogelijk nog specifieke huisregels op een afdeling of locatie.

---

<sup>1</sup> Tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, LOC Zeggenschap in zorg en Patiëntenfederatie Nederland, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 oktober 2018.

<sup>2</sup> In de Zorgvoorwaarden wordt gebruik gemaakt van de aanduiding “cliënten”. Hiermee worden niet alleen bewoners bedoeld, maar alle mensen aan wie De Waalboog enige vorm van zorg biedt.

# Algemeen deel



# 1. Afspraken in de Zorgvoorwaarden

## Voor wie gelden de Zorgvoorwaarden?

Deze Zorgvoorwaarden gelden voor alle cliënten (en hun vertegenwoordigers - daar waar aan de orde) van De Waalboog. In deze Zorgvoorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt De Waalboog (de 'zorgaanbieder') bedoeld die deze Zorgvoorwaarden gebruikt. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen (de 'cliënt') en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens de cliënt beslissingen kan nemen als de cliënt dat zelf niet meer kan). *Soms moet er door De Waalboog een afweging worden gemaakt tussen het belang van de vertegenwoordiger en het belang van de cliënt. In dat geval gaat het belang van de cliënt altijd voor.*

Het Algemeen deel van de Zorgvoorwaarden (hoofdstuk 1 tot en met 7) geldt altijd. Welk bijzonder deel (hoofdstuk 8 tot en met 12) voor u van toepassing is, is afhankelijk van welk type zorg wij u bieden.

*Sommige regels zijn niet passend voor cliënten die bij De Waalboog verblijven op grond van de Wet zorg en dwang (of de voorganger van die wet: Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrisch ziekenhuis (Wet Bopz)). Die regels zijn in het Algemeen deel van de Zorgvoorwaarden gemarkeerd met een ↘. Die bepalingen gelden voor zover mogelijk wél voor vertegenwoordigers van cliënten. In hoofdstuk 12 zijn tenslotte nog regels opgenomen die gelden voor cliënten die bij De Waalboog verblijven op grond van de Wet zorg en dwang (of voorheen de Wet Bopz) (en hun vertegenwoordigers).*

## Bekendmaking Zorgvoorwaarden

De Zorgvoorwaarden verstrekken wij u bij de eerste kennismaking en maken onderdeel uit van het totaalpakket aan informatie dat u van ons ontvangt. Van ontvangst van de Zorgvoorwaarden wordt aantekening gemaakt in het digitale zorgdossier (Elektronisch cliëntendossier, 'ECD'). Daarbij wordt specifiek aandacht besteed aan hoofdstuk 3, over het geven van toestemming voor het gebruik van uw (persoons)gegevens. Daarnaast staan de Zorgvoorwaarden op de website [www.waalboog.nl](http://www.waalboog.nl) en op intranet. Ontvangt u de Zorgvoorwaarden graag (nogmaals) op papier? Laat het uw eerst verantwoordelijk verzorgende ('Evv'), uw eerste aanspreekpunt, weten en wij regelen het.

## Kunnen wij de Zorgvoorwaarden wijzigen?

De Zorgvoorwaarden worden alleen gewijzigd als:

- de Algemene Voorwaarden van ActiZ en BTN, waarop de Zorgvoorwaarden zijn gebaseerd, worden gewijzigd;
- een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- *een wijziging om een andere reden nodig is en niet in uw nadeel is. In dat geval zullen wij altijd de cliëntenraad daarover om (verzwaard) advies/instemming vragen conform de geldende wetgeving.*

Wij informeren u tijdig over een wijziging van de Zorgvoorwaarden en over wanneer die in werking treedt.

Een wijziging die volgt uit een wijziging van wet- of regelgeving, gaat in op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf op de hoogte stellen.

## Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;

- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- 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 en over wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.
- *wij mogen zonder uw toestemming geen beeld of geluidsopnamen maken van u. Ook mogen wij geen opnamen zonder uw toestemming openbaar maken.*

## ↳ Welke verplichtingen hebt u?

U hebt de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de zorgverlening;
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt het ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.





## 2. Zorgplan

### Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

### Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het zorgplan?

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

### Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij 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 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 zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

### Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

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

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

↳ Als het voor u onmogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag 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 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 en is op onze website en/of op papier te raadplegen.

## 3. Persoonsgegevens en privacy

### Is er een zorgdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

### 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 *en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener* 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. *Daarbij geldt dat goed hulpverlenerschap kan meebrengen dat er geen inzage wordt verleend.*

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. *Het principe van goed hulpverlenerschap wordt door ons meegewogen in de te maken (belangen) afwegingen.*



## 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 *wettelijke* bewaartermijn van 20 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken 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 zorgverlening?

Ook na beëindiging van de zorgverlening 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?

*In principe geven wij nabestaanden geen inzage in uw dossier. In afwijking daarvan geven wij wél inzage in (of verstrekken wij een afschrift van) uw dossier als:*

- a. u bij leven voor de betreffende nabestaande toestemming hebt gegeven voor inzage na overlijden (en die toestemming elektronisch of schriftelijk is vastgelegd), of:*
- b. aan de nabestaande mededeling is gedaan van een incident (in lijn met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (artikel 10, lid 3)), of:*
- c. een nabestaande zwaarwegend belang heeft en aannemelijk maakt dat dit belang mogelijk wordt geschaad en dat inzage in of afschrift van gegevens uit het dossier noodzakelijk is voor de behartiging van dit belang.*

*In aanvulling op deze gronden geldt dat inzage aan de nabestaande alleen wordt verstrekt voor zover dit nodig is om het doel van inzage te verwezenlijken. Bij deze afweging wordt eveneens het belang van bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een eventueel betrokken derde persoon meegenomen. Dit kan tot gevolg hebben dat een nabestaande een gedeelte van alle gegevens uit het dossier mag inzien.*

*Als duidelijk of aannemelijk is dat u deze inzage 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;

- *het onderzoek niet zonder deze vorm van gegevensverstrekking kan worden uitgevoerd;*
- *u geen bezwaar heeft gemaakt; en*
- *bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.*

*\* bijvoorbeeld wanneer u bent overleden of het vragen van toestemming voor u zodanig belastend kan zijn dat psychische schade moet worden bevreesd.*

*\*\* dit gaat enkel op voor indirect identificerende gegevens (gegevens die niet rechtstreeks tot u te herleiden zijn).*

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

*U hebt de mogelijkheid tot bezwaar, waarna uw gegevens niet (meer) mogen worden gebruikt.*

### **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 waarop of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

### **Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?**

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

## 4. Betalingsvoorwaarden

### Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet of de *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015* rechtstreeks door het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of *de gemeente* aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

### Hoeveel moet u betalen?

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

### 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 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 buitengerechtigde incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde 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 in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder Hoofdstuk 2. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Ook spannen wij ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorgverlening. Verder geven wij u (op onze website of op papier) 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 zorgverlening 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;
- u legitimeert zich *indien mogelijk* met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening of behandeling, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- u informeert ons als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

## 6. Klachten en geschillen

*Wanneer u niet tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan horen we dat graag van u. We kunnen dan in overleg samen naar een oplossing zoeken. Bent u juist wél tevreden? Ook dat willen we natuurlijk weten.*

### 6.1 Klachten

#### Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een 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 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. *De Geschillencommissie werkt volgens een eigen Procedure en Reglement. De bepalingen in deze Zorgvoorwaarden zijn een verkorte weergave daarvan. De bepalingen in de Procedure en het Reglement van de Geschillencommissie zijn leidend.*

Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie. *Het bindend advies van de Geschillencommissie kan slechts in uitzonderlijke gevallen door een rechter worden vernietigd.*

#### 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 *in beginsel* 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?

*Nee.* 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. Einde van de zorgverlening

### Wanneer eindigt onze zorgverlening aan u?

De zorgverlening eindigt:

- als u niet langer een geldige indicatie hebt;
- ↘ als u en wij dat allebei willen;
- ↘ na een eenzijdige staking van de zorgverlening door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder: Wanneer kunnen wij de zorgverlening staken?;
- ↘ na een eenzijdige staking van de zorgverlening op uw initiatief met inachtneming van het bepaalde onder: Kunt u de zorgverlening beëindigen?;
- ↘ 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;
- ↘ in geval van ontbinding door de rechter;
- bij uw overlijden.

### ↘ Wanneer kunnen wij de zorgverlening staken?

Wij kunnen de zorgverlening stopzetten 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 zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/ (-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit deze Voorwaarden niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de zorgverlening niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor het stopzetten van de zorg, die wij met u hebben besproken.

### ↘ Wat gebeurt er als wij de zorgverlening staken?

- Als wij de zorgverlening staken om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder: 'Wanneer kunnen wij de zorgverlening staken?', 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 Gezondheidszorg en Jeugd informeren over het einde van de zorgverlening en de reden(en) daarvan.

### ↘ Kunt u de zorgverlening beëindigen?

U kunt de zorgverlening op elk moment stopzetten met een e-mail of brief.

### ↘ Kunt u de zorgverlening stopzetten 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 zorgverlening beëindigen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

# Bijzonder deel



## 8. Zorg met verblijf

Dit hoofdstuk is van toepassing op (de periode van) onze zorgverlening aan u, als u langdurige zorg met verblijf of crisiszorg ontvangt van ons. Dit hoofdstuk is een aanvulling op het algemene deel (hoofdstuk 1 tot en met 7).

### Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons?

Wij informeren u ook over:

- specifieke huisregels, als wij deze hebben;
- recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij ons;
- *de mogelijkheden van partnerverblijf. Daarover maken wij met u afspraken op maat.*

### Gelden er aanvullende eisen aan de zorgplanbespreking?

- Wij bespreken met u twee keer per jaar het zorgplan. *(deze bepaling geldt niet bij crisiszorg)*
- Als u op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kunt u bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid. *(deze bepaling geldt niet bij crisiszorg)*

### Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer of het appartement?

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer goed wordt onderhouden en zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

### Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement waar u verblijft?

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement. Als wij dat niet doen, kunt u ons daar op wijzen met een brief of e-mail. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

### Hoeveel privacy heeft u op de kamer of het appartement?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

### Welke verplichtingen hebt u?

- U houdt zich aan onze huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.
- U draagt er zorg voor dat uw bezoekers zich houden aan onze huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer of het appartement.

- U vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer of het appartement geen (ingrijpende) veranderingen aan. *Het aanbrengen van laminaat of parket in het appartement is wegens geluidsoverlast in principe niet mogelijk. Wenst u dat toch, dan overleggen wij daarover graag met u.*
- *Als u graag huisdieren wilt houden op uw appartement, overleggen we graag met u over de mogelijkheden. U dient in ieder geval de huisdieren zelf te kunnen verzorgen. Soms zijn er dringende redenen waardoor verblijf van huisdieren niet mogelijk is of is het appartement of de locatie daarvoor niet geschikt. Woont u al met een huisdier bij ons en blijkt dat niet langer mogelijk te zijn? Dan overleggen we met u over een redelijke termijn waarbinnen u uw huisdier elders onderbrengt.*

### Welke regels gelden er bij verhuizing?

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen de kosten van de verhuizing.

Als u er voor kiest om te verhuizen, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing betaalt u dan zelf.

*(deze bepaling geldt niet bij crisiszorg)*

### Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of het appartement binnen 7 dagen na vertrek. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdert, kunnen wij deze 3 maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na 3 maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.

Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. *Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 7 dagen) van de kamer of het appartement, kunnen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.*

### Welke afspraken gelden bij overlijden?

- Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen. Uw nabestaanden moeten dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, iets anders regelen.
- Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 7 dagen de tijd om de kamer of het appartement leeg te maken. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de kamer of het appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.
- Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. *Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 7 dagen) van de kamer of het appartement, mogen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.*
- De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of op papier.
- Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

## Geldt er een aanvullende eis voor het opzeggen van de zorgverlening, naast Hoofdstuk 7 - Einde van de zorgverlening?

Wij kunnen de zorgverlening *in principe* alleen stopzetten *na een met redenen omklede melding aan het zorgkantoor. Deze schriftelijke melding aan het zorgkantoor wordt onderbouwd met een dossier.*

(deze bepaling geldt niet bij crisiszorg)

## Crisiszorg

Bij crisiszorg geldt ook het volgende:

### Heeft u bijzondere verplichtingen in het geval van crisiszorg?

In het geval van crisiszorg vraagt u de nodige indicatie uiterlijk 5 werkdagen na aanvang van de zorg aan en/of verleent u alle nodige medewerking daartoe.

### Gelden er afwijkende afspraken bij vertrek?

U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of het appartement in ieder geval binnen 24 uur na beëindiging van de crisiszorg.

### Welke afspraken gelden bij overlijden?

- Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen.
- Uw nabestaanden moeten dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, iets anders regelen.
- Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 24 uur de tijd om de aanwezige eigendommen te verwijderen. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.
- Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. *Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 24 uur) van de kamer of het appartement, mogen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.* Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

### Ontvangt u een zorgplan als u alleen crisiszorg ontvangt?

De bepalingen in Hoofdstuk 2 - Zorgplan gelden niet voor u als u alleen crisiszorg ontvangt van ons.

### Kan de zorgverlening op een ander moment eindigen dan opgesomd in Hoofdstuk 7 - Einde van de zorgverlening?

Naast de omstandigheden die in hoofdstuk 7 zijn opgesomd, eindigt de zorgverlening ook op de datum waarop de crisiszorg niet meer noodzakelijk is.

## 9. Eerstelijnsverblijf

Dit hoofdstuk is van toepassing op (de periode van) onze zorgverlening aan u, als u eerstelijnsverblijf (Zorgverzekeringswet) ontvangt van ons. Dit hoofdstuk is een aanvulling op het algemene deel (hoofdstuk 1 tot en met 7).

### Wat is de duur van de zorgverlening bij eerstelijnsverblijf?

De zorgverlening wordt bij eerstelijnsverblijf gesloten voor de periode van uw verblijf. De duur van deze periode wordt voorafgaand aan de opname nog niet vastgesteld. Gedurende het verblijf bepaalt de medisch verantwoordelijke arts samen met u wanneer u met ontslag kunt. Dit is afhankelijk van uw herstel en de beschikbaarheid van eventuele vervolgzorg.

### Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons dan genoemd in de Algemene module?

Wij informeren u ook over specifieke huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.

### Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer?

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer en eventuele (gemeenschappelijke) ruimte goed wordt onderhouden en er zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

### Hoeveel privacy heeft u op de kamer?

Wij waarborgen uw privacy en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

### Welke verplichtingen heeft u?

- U houdt zich aan onze huisregels, aanvullend op deze algemene Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.
- U draagt er zorg voor dat uw bezoekers zich houden aan onze huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer.
- U vergoedt ons de schade aan de kamer en eventuele (gemeenschappelijke) ruimte of onze eigendommen als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer geen (ingrijpende) veranderingen aan.

### Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt laat u de kamer en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdert uw eigendommen uit de kamer in ieder geval binnen 24 uur na het einde van het eerstelijnsverblijf. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdert, kunnen wij deze 3 maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na 3 maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met



uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen. Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. *Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 24 uur) van de kamer of het appartement, kunnen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.*

### Welke afspraken gelden bij overlijden?

- Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen.
- Uw nabestaanden moeten dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, iets anders regelen.
- Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 24 uur de tijd om de aanwezige eigendommen te verwijderen.
- Als dat niet gebeurt, kunnen wij de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.
- Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. *Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 24 uur) van de kamer of het appartement, kunnen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.*
- Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

### Kan de zorgverlening op een ander moment eindigen dan opgesomd in Hoofdstuk 7 – Einde van de zorgverlening?

Naast de omstandigheden die in hoofdstuk 7 zijn opgesomd, eindigt de zorgverlening ook:

- op de datum waarop naar de mening van de huisarts of medisch specialist beëindiging van de behandeling verantwoord is of doorgaan niet zinvol is;
- op de datum waarop u wordt opgenomen in het ziekenhuis.

## 10. Modulair Pakket Thuis (MPT) en Volledig Pakket Thuis (VPT)

Dit hoofdstuk is van toepassing op (de periode van) onze zorgverlening aan u, als u een Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) ontvangt van ons. Dit hoofdstuk is een aanvulling op het algemene deel (hoofdstuk 1 tot en met 7).

### Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons?

Wij informeren u ook over eventuele begeleiding en overige faciliteiten bij ons.

### Gelden er aanvullende eisen aan de zorgplanbespreking?

Wij bespreken met u regelmatig het zorgplan.

### Gelden er bijzondere verplichtingen voor ons als ook andere zorgaanbieders zijn betrokken?

Bij een Modulair Pakket Thuis (MPT) kan de zorg worden geleverd door een of meer zorgaanbieders. Als er ook andere zorgaanbieders betrokken zijn, geldt het volgende:

- wij stemmen onze zorg zorgvuldig met elkaar af en zorgen ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden tussen ons en de andere zorgaanbieder(s) helder zijn verdeeld;
- wij informeren u over de manier waarop wij afstemmen en welke informatie met welke zorgaanbieder(s) wij over u uitwisselen in verband met de goede zorg aan u. *Indien dat nodig is, vragen wij u toestemming voor gegevensuitwisseling met de betreffende zorgaanbieders.*

### Geldt er een aanvullende eis voor het opzeggen van de zorgverlening, naast Hoofdstuk 7 – Einde van de zorgverlening?

Wij kunnen de zorgverlening *in principe* alleen stopzetten *na een met redenen omklede melding aan het zorgkantoor. Deze schriftelijke melding aan het zorgkantoor wordt onderbouwd met een dossier.*

### Logeeropvang

Als u binnen uw Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) gebruik maakt van logeeropvang dan gelden de volgende bepalingen.

### Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons?

Wij informeren u ook over specifieke huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.

### Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer of het appartement waar u logeert?

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer goed wordt onderhouden en er zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

## Hoeveel privacy heeft u op de kamer of het appartement waar u logeert?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

## Welke verplichtingen heeft u als u bij ons logeert?

- U houdt zich aan de huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.
- U draagt er zorg voor dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer of het appartement.
- U vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen, als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer of het appartement geen (ingrijpende) veranderingen aan.

## Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of het appartement in ieder geval binnen 24 uur na het einde van de logeeropvang. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdert, kunnen wij deze 3 maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na 3 maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen. Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. *Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 7 dagen) van de kamer of het appartement, mogen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.*

# 11. Wijkverpleging

Dit hoofdstuk is van toepassing op (de periode van) onze zorgverlening aan u, als u wijkverpleging ontvangt van ons. Dit hoofdstuk is een aanvulling op het algemene deel (hoofdstuk 1 tot en met 7).

## **Moet het zorgplan binnen dezelfde termijn gereed zijn als genoemd in Hoofdstuk 2 - Zorgplan?**

Nee. Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het zorgplan zijn opgesteld binnen 5 werkdagen na aanvang van de zorg. In alle andere gevallen moet het zorgplan worden opgesteld voor de start van onze zorgverlening.

## **Kan de zorgverlening op een ander moment eindigen dan opgesomd in Hoofdstuk 7 – Einde van de zorgverlening?**

Naast de omstandigheden die in hoofdstuk 7 zijn opgesomd, eindigt de zorgverlening ook op de datum waarop naar de mening van de wijkverpleegkundige beëindiging van de zorg verantwoord is of doorgaan niet zinvol is.

## 12. Wet zorg en dwang

Dit hoofdstuk is van toepassing op (de periode van) onze zorgverlening aan u, als u op basis van de Wet zorg en dwang bij ons verblijft en zorg ontvangt. Dit hoofdstuk is een aanvulling op het algemene deel (hoofdstuk 1 tot en met 7).

### **Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons dan genoemd in de Algemene module?**

Ja, als u van ons op basis van een indicatie op grond van de Wet zorg en dwang zorg ontvangt geven wij u zo snel mogelijk na uw opname:

- onze huisregels;
- recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij ons;
- de mogelijkheden van partnerverblijf. Daarover maken wij met u afspraken op maat;
- het beleid dat wij voeren over onvrijwillige zorg;
- informatie over de rechten die u en uw vertegenwoordiger op grond van de Wet zorg en dwang hebben;
- informatie over de externe cliëntvertrouwenspersoon;
- hoe en op welk adres onze raad van bestuur bereikbaar is voor klachten zoals over de uitvoering van een behandeling waar u het niet mee eens bent of beslissingen over onvrijwillige zorg

### **Gelden er andere eisen aan het zorgdossier dan genoemd in het Algemene deel?**

Ja, naast de onderwerpen die worden genoemd in het Algemene deel, nemen wij in het zorgdossier onder andere ook op:

- de evaluatie van het zorgplan en informatie over de instemming van u of uw vertegenwoordiger met het zorgplan;
- de voortgang van het behandelingsplan per maand en uw medewerking aan de uitvoering van dit plan;
- informatie (inclusief afschriften van beslissingen) over uw opname, eventuele toepassing van onvrijwillige zorg en de redenen die hiertoe hebben geleid.

De volledige lijst met administratieve verplichtingen onder de Wet zorg en dwang staan in artikel 16 van die wet.

### **Welke (aanvullende) regels gelden er voor het zorgplan?**

- Bij opname moet het behandelingsplan binnen zes weken na uw opname worden opgesteld.
- Het zorgplan stellen wij zoveel mogelijk in overleg met u op. Voor de uitvoering van de behandeling is uw instemming nodig. Indien u het niet eens bent met het voorgesteld zorgplan, kunnen wij het zorgplan alleen toepassen als dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u of anderen af te wenden.

### **Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer of het appartement?**

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer goed wordt onderhouden en zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;

- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

### **Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement waar u verblijft?**

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement. Als wij dat niet doen, kunt u ons daar op wijzen met een brief of e-mail. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

### **Hoeveel privacy heeft u op de kamer of het appartement?**

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

### **Welke verplichtingen hebt u?**

- U houdt zich aan onze huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.
- U draagt er zorg voor dat uw bezoekers zich houden aan onze huisregels, aanvullend op deze Zorgvoorwaarden, als wij deze hebben.
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer of het appartement.
- U vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer of het appartement geen (ingrijpende) veranderingen aan. Het aanbrengen van laminaat of parket in het appartement is wegens geluidsoverlast niet mogelijk.
- Als u graag huisdieren wilt houden op uw appartement, overleggen we graag met u over de mogelijkheden. U dient in ieder geval de huisdieren zelf te kunnen verzorgen. Soms zijn er dringende redenen waardoor verblijf van huisdieren niet mogelijk is of is het appartement of de locatie daarvoor niet geschikt. Woont u al met een huisdier bij ons en blijkt dat niet langer mogelijk te zijn? Dan overleggen we met u over een redelijke termijn waarbinnen u uw huisdier elders onderbrengt.

### **Welke regels gelden er bij verhuizing?**

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen de kosten van de verhuizing.

Als u er voor kiest om te verhuizen, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing betaalt u dan zelf.

### **Welke afspraken gelden bij ontslag?**

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of het appartement binnen 7 dagen na vertrek. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdert, kunnen wij deze 3 maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na 3 maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.



*Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 7 dagen) van de kamer of het appartement, kunnen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.*

### **Welke afspraken gelden bij overlijden?**

- *Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen. Uw nabestaanden moeten dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, iets anders regelen.*
- *Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 7 dagen de tijd om de kamer of het appartement leeg te maken. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de kamer of het appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.*
- *Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 7 dagen) van de kamer of het appartement, mogen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.*
- *De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of op papier.*
- *Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.*

### **Gelden er andere regels over het klachtrecht anders dan genoemd in het Algemene deel?**

*Ja, er geldt een aanvulling op de klachtenregeling waar in de Algemene module naar wordt verwezen. Er is een specifieke klachtenregeling Wet zorg en dwang van toepassing die is te vinden op onze website en in een folder. Klachten op basis van de Wet zorg en dwang worden beoordeeld door de landelijke externe Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) opgericht door o.a. ActiZ en Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).*

### **Kan de zorgverlening op een ander moment eindigen dan opgesomd in Hoofdstuk 7 – Einde van de zorgverlening?**

*Naast de omstandigheden die in hoofdstuk 7 zijn opgesomd, eindigt de zorgverlening ook door uw overplaatsing of ontslag.*