

ALGEMENE MODULE

1. Afspraken

Wanneer is de Algemene module van toepassing?

De Algemene module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons.

In deze module staan voor u geldende Algemene Voorwaarden.

Over wie gaan deze module(s)?

In deze module(s) gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt de zorgaanbieder bedoeld die deze module gebruikt. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

Vanaf wanneer zijn deze module(s) van toepassing?

De Algemene Voorwaarden in deze module(s) zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

Kunnen wij deze module(s) wijzigen?

De Algemene Voorwaarden in deze module(s) kunnen slechts gewijzigd worden:

- in overleg tussen ActiZ en BTN enerzijds en de Consumentenbond, LOC Zeggenschap in zorg en Patiëntenfederatie Nederland anderzijds; of
- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- door ons, na verzaamd advies van de cliëntenraad en als de wijziging niet in uw nadeel is.

Wij informeren u tijdig over een wijziging van deze module. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

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

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de hulpverlening 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 hulpverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

Welke verplichtingen heeft u?

U heeft 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 overeenkomst;
- u stelt ons in staat om de hulpverlening te leveren zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt 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, 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. Ondersteuningsplan¹

Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?

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

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

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

Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?

Tijdens de ondersteuningsplan bespreking evalueren en actualiseren wij met u het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de hulpverlening 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 hulpverleners die voor de verschillende onderdelen van de hulpverlening 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 ondersteuningsplan 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 ondersteuningsplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

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

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de hulpverlening, dan wordt dat in het ondersteuningsplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het ondersteuningsplan 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 ondersteuningsplan niet kunnen (kunt) nakomen?

¹

Als de hulpvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de ondersteuning 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 hulpverlening 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 gedeelde 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 gedeelde inkomsten en is op onze website en/of op papier te raadplegen.

3. Persoonsgegevens en privacy

Is er een dossier?

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

Waarvoor wordt uw dossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het dossier, 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 hulpverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

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

- de goede hulpverlening aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de hulpverlening;
- 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 dossiergegevens?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw dossier. Wij vernietigen uw dossier 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 dossier 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 dossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang u via ons ondersteuning krijgt, kunnen wij niet zonder dossier 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 dossier?

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

- voor gegevens uit het dossier 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 dossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het dossier 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 dossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het dossier 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 dossier inzien en een kopie krijgen?.

Geven wij uw nabestaanden inzage in het dossier?

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

Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of uw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken.

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

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

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

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

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

4. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de hulpverlening?

Het kan zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

Hoeveel moet u betalen?

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

Op welk moment moet u betalen?

De SVB of gemeente betaalt ons uit voor de geleverde ondersteuning aan u.

Kunnen wij de prijzen van de hulpverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de hulpverlening 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 ondersteuningsplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder Hoofdstuk 2. Ondersteuningsplan: Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?

Ook spannen wij ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de hulpverlening belangrijk zijn;
- welke ondersteuning en eventuele aanvullende diensten wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;

- 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 hulpverlening:

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

6. Klachten en geschillen

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

6.1 Klachten

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.

Wij hebben een onafhankelijke 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.

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 in het klachtenreglement van Ilaria B.V.

6.2 Geschillen

Welke procedure geldt er bij een geschil?

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

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

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

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

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

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

U kunt ook naar de rechter gaan. Als 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 overeenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

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

Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

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

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

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.