

# Algemene voorwaarden van Amaliazorg



## Inhoudsopgave

<b>Algemene Module</b>	<b>3</b>
1. Afspraken	3
2. Zorgleefplan	5
3. Persoonsgegevens en privacy	7
4. Betalingsvoorwaarden	10
5. Informatieverstrekking	11
6. Klachten en geschillen	12
7. Einde van de overeenkomst	14
<b>Module - Zorg met verblijf (Wlz)</b>	<b>15</b>
<b>Module - Modulair Pakket Thuis (MPT) EN Volledig Pakket Thuis (VPT)</b>	<b>19</b>
<b>Module - Eerstelijnsverblijf (Zvw)</b>	<b>21</b>

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking per 25 mei 2018.

## Algemene Module

### 1. Afspraken

#### Wanneer is de Algemene Module van toepassing?

De Algemene Module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons en op elke (zorg)dienst die u van ons afneemt of die wij leveren aan u. 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 of vanaf het moment dat wij begonnen zijn met het leveren van zorg- en dienstverlening als dat moment anders is dan de aanvaarding van het leveringsaanbod.

#### 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 of is geworden door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- door ons, na verzwaard 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 inwerking 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 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 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 zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgleefplan 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 dan wel wanneer u zelf schade heeft veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere bewoners, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder toestemming geen beeld- of geluidsopnamen maken van andere bewoners, onze medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik (geluids)opnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming beeld- of geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

## 2. Zorgleefplan

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

Het zorgleefplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het zorgleefplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgleefplanbespreking vastgelegd. In het zorgleefplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. In het zorgleefplan beschrijven we ook dat we de inhoud samen hebben besproken, wat de mening of toevoeging van u of uw vertegenwoordiger is en dat u en/of uw vertegenwoordiger het met de afspraken eens zijn of misschien juist niet. Uw akkoord of weigering wordt dus ook in het zorgleefplan opgenomen. Er is geen (wettelijke) verplichting voor ons om u iedere keer als het zorgleefplan besproken of gewijzigd is te laten ondertekenen om te bewijzen dat het besproken is. Dit is ook afgesproken met de branchevereniging en de landelijke cliëntenraden. Het kan soms voorkomen dat een Zorgverzekeraar of een Zorgkantoor toch een handtekening eist. Wanneer dat zo is, vragen wij deze alsnog aan u.

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

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgleefplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het zorgleefplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u of derden zoals medebewoners, te voorkomen. De afstemming met u over het zorgleefplan en wanneer en hoe we dat doen, houden we ook bij in het plan zodat we samen altijd kunnen teruglezen wat we besproken hebben en welke afspraken we hebben gemaakt, ook als we het niet samen eens zijn.

### **Wat gebeurt er tijdens de zorgleefplanbespreking?**

Tijdens de zorgleefplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het zorgleefplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. U en/of uw vertegenwoordiger zijn daarbij aanwezig en nemen daaraan deel. 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 zorgleefplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgleefplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgleefplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt;
- of alles wat besproken is duidelijk is en of u het met de afspraken eens bent.

**Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgleefplan?**

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgleefplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgleefplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen. U krijgt natuurlijk inzage in het plan dat we zo hebben opgesteld en u kunt te allen tijde bezwaar maken tegen de afspraken uit het plan.

**Wat als wij of u de afspraken in het zorgleefplan 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 gedeerde 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 gedeerde inkomsten en is op onze website en/of op papier te raadplegen.

### 3. Zorgdossier 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 maar ook alle gegevens over verblijf voor zover die relevant zijn voor de zorgverlening. Ook de registratie van geleverde zorg, de declaratie/facturatie ervan en de verantwoording worden bijgehouden. Het zorgleefplan 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 en Jeugd noodzakelijk is of wanneer we gegevens moeten verstrekken aan Gemeente (WMO), Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Zorgverzekeraars (ZVW) of Zorgkantoor (WLZ).

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden en/of bij waarneming van diensten of van zorg. Bij Amaliazorg zijn dat in ieder geval de specialist ouderengeneeskunde, psycholoog of een andere specialisten van Novicare, Apotheek Vlaslant voor de medicatievoorziening voor bewoners en MondZorgPlus voor mondzorg voor bewoners;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak;
- Derden die wij informatie kunnen geven om hierdoor voor u of iemand anders ernstig nadeel te voorkomen (conflict van plichten).

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

- de planning en de uitvoering van goede zorgverlening en behandeling aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en (materiële) controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Ter controle op en verbetering van zorgverlening en bedrijfsvoering van Amaliazorg en tevens op verzoek van landelijke, zorg gerelateerde, toezichthoudende organisaties vinden er bij Amaliazorg zowel interne als externe audits plaats. Hiervoor kan inzage in uw persoonsgegevens en uw dossier voor een auditor noodzakelijk zijn. Uiteraard maakt Amaliazorg een zorgvuldige belangenafweging tussen uw recht op privacy en het belang om deze gegevens te verwerken en te delen. Ook zien wij erop toe dat auditoren en hun organisaties zich houden aan de geldende wetten en regels voor privacybescherming. Mocht u gegronde bezwaren hebben tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doel, dan kunt u dat kenbaar maken.



### **Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw zorgdossier?**

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 feitelijk niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

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

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

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de 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 zoals uitgewerkt in ins Privacybeleid.

### **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 overeenkomst?**

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals hierboven beschreven onder het kopje: **Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?**

### **Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?**

Nabestaanden hebben in beginsel geen recht op inzage in uw 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 zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.



### **Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?**

Als wij gegevens van u willen gebruiken voor 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 wel 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.

### **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 of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar 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.

Ook wanneer u aanvullende diensten afneemt die niet op een andere manier worden vergoed, moet u hiervoor een bijdrage betalen.

### Hoeveel moet u betalen?

Als u zelf moet betalen of moet bijbetalen voor de zorg- en dienstverlening, 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.

Naast de hierboven genoemde kosten behouden wij ons het recht voor om schadevergoeding te vorderen wanneer wij door het niet of te laat betalen schade hebben geleden.

### 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 en persoonsgegevens

### Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgleefplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder **Hoofdstuk 2. Zorgleefplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgleefplanbespreking?**

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 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 privacybeleid en uw rechten voor inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens;
- 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 zorg:

- 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 zorgverlening of behandeling, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- informeert u ons als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

## 6. Klachten en geschillen

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, 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 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. Een gesprek met degene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende is altijd de eerste stap om te komen tot een oplossing.

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 intern niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals hieronder beschreven bij **6.2 Geschillen** en op de website van de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg ([www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/)).

### 6.2 Geschillen

#### **Welke procedure geldt er bij een geschil?**

Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. 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 de Geschillencommissie.

#### **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 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 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 zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening 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 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 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 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 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.

### Kunt u de overeenkomst opzeggen 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 overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

## **Module - Zorg met verblijf (Wlz)**

### **Wanneer is deze module van toepassing?**

Deze module is van toepassing als u langdurige zorg met verblijf of crisiszorg ontvangt van ons. Deze module is een aanvulling op de Algemene Module. De voorwaarden in deze module vormen samen met de Algemene Module de voor u geldende Algemene Voorwaarden.

### **Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons, anders dan genoemd in de Algemene Module?**

Wij informeren u ook over:

- de huisregels die van toepassing zijn via de informatiemap;
- recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij ons;
- onze regeling voor partnerverblijf.

### **Gelden er aanvullende eisen aan de zorgleefplanbespreking naast die in de Algemene Module?**

- Wij bespreken met u twee keer per jaar het zorgleefplan.
- Als u op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kunt u bij de zorgleefplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u. Vóór de eerste zorgleefplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

### **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 email. 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 of de veiligheid van medebewoners.

### **Welke verplichtingen heeft u?**

- U houdt zich aan de toepasselijke huisregels (deze kunt u vinden in de informatiemap).
- U draagt zorg dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels.
- 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.

### **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 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. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of papier.

### **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 appartement leeg te maken. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de kamer of 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, ook wanneer uw erfgenamen de nalatenschap als zodanig verwerpen. 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 overeenkomst, naast die in de Algemene Module?**

Wij kunnen de overeenkomst alleen opzeggen met toestemming van het zorgkantoor.

### **Crisis zorg**

Naast de voorwaarden uit de Algemene Module en de voorwaarden uit de Module WLZ gelden ook onderstaande aanvullende voorwaarden voor crisis zorg.

### **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 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, ook wanneer uw erfgenamen de nalatenschap als zodanig verwerpen. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of 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.

### **Ontvangt u een zorgleefplan als u alleen crisiszorg ontvangt?**

In afwijking van de Algemene Module, gelden de onderstaande bepalingen uit “**Hoofdstuk 2 Zorgleefplan**” niet voor u als u alleen crisiszorg ontvangt van ons.

### ***Kan de overeenkomst op een ander moment eindigen dan opgesomd in de Algemene module?***

*Naast de omstandigheden die in de Algemene module zijn opgesomd, eindigt de overeenkomst ook op de datum waarop de crisiszorg niet meer noodzakelijk is. Bij crisiszorg gelden niet de volgende Algemene Voorwaarden onder a t/m c:*

#### ***a. Gelden er aanvullende eisen aan de zorgleefplanbespreking naast die in de Algemene module?***

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

#### ***b. 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.*

***c. Geldt er een aanvullende eis voor het opzeggen van de overeenkomst, naast die in de Algemene module?***

*Wij kunnen de overeenkomst alleen opzeggen met toestemming van het zorgkantoor.*

## **Module - Modulair Pakket Thuis (MPT) EN Volledig Pakket Thuis (VPT)**

### **Wanneer is deze module van toepassing?**

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons, als u Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) ontvangt van ons. Deze module is een aanvulling op de Algemene Module. In deze module staan de afspraken en voorwaarden die gelden naast die uit de Algemene Module

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

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

### **Gelden er aanvullende eisen aan de zorgleefplanbespreking, naast die in de Algemene Module?**

Wij bespreken met u regelmatig het zorgleefplan.

### **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.

### **Geldt er een aanvullende eis voor het opzeggen van de overeenkomst, naast die in de Algemene Module?**

Wij kunnen de overeenkomst alleen opzeggen met toestemming van het zorgkantoor.

### **Logeeropvang**

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

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

Wij informeren u ook over de toepasselijke huisregels (via de informatiemap).

### **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 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 of die van medebewoners.

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

- U houdt zich aan de toepasselijke huisregels die in de informatiemap staan;
- U draagt er zorg voor dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels;
- 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. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of papier.

## Module - Eerstelijnsverblijf (Zvw)

### Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons, als u eerstelijnsverblijf ontvangt van ons. Deze module is een aanvulling op de Algemene Module. In deze module staan de afspraken en voorwaarden die gelden naast die uit de Algemene Module

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

De overeenkomst 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 onze toepasselijke huisregels (via de informatiemap).

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

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer en eventuele (gemeenschappelijke) ruimte 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.

### 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 (deze kunt u vinden in de informatiemap).
- U draagt er zorg voor dat uw bezoekers zich houden aan onze huisregels.
- 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. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of papier.

### **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, ook wanneer uw erfgenamen de nalatenschap als zodanig verwerpen. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of 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.

### **Kan de overeenkomst op een ander moment eindigen dan opgesomd in de Algemene Module?**

Naast de omstandigheden die in de Algemene Module zijn opgesomd, eindigt de overeenkomst 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.