

## Algemene Voorwaarden

### Inhoud

Algemeen .....	3
1.1 Voor wie zijn de algemene voorwaarden? .....	3
1.2 Wat zijn de begrippen van onze algemene voorwaarden? .....	3
2 Zorgovereenkomst.....	4
2.1 Wat zijn onze verplichtingen? .....	4
3 Zorgplan.....	4
3.1 Wat is een zorgplan en hoe wordt het gemaakt?.....	4
3.2 Wat gebeurt er tijdens het zorgplangesprek? .....	4
3.3 Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?.....	4
3.4 Moet je het eens zijn met het zorgplan? .....	5
4 Zorgdossier.....	5
4.1 Is er een zorgdossier? .....	5
4.2 Welke regels gelden voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier? .....	5
4.3 Waarvoor mogen we je gegevens gebruiken?.....	5
4.4 Kun je vragen om je gegevens te vernietigen? .....	5
4.5 Mag je je zorgdossier inzien? .....	5
4.6 Mogen anderen je zorgdossier inzien?.....	6
4.7 Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorg? .....	6
4.8 Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien? .....	6
5 Zorg .....	6
5.1 Welke verplichten hebben wij? .....	6
5.2 Wat verwachten we van jou?.....	7
6 Betalingsvoorwaarden .....	7
6.1 Moet je betalen voor de zorgverlening?.....	7
6.2 Hoeveel moet je betalen? .....	7
6.3 Wanneer moet je betalen?.....	7
6.4 Wat gebeurt er als je niet betaalt? .....	7
7 Informatieverstrekking.....	8
7.1 Welke informatie krijg je?.....	8
7.2 Hoe geven we informatie? .....	8

Laatst bijgewerkt: 24 oktober 2024

Algemene voorwaarden De Samengroei zorg en begeleiding

Disclaimer: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgverlening van de Samengroei zorg en begeleiding

## Algemene Voorwaarden

8 Klachten en Geschillen .....	8
8.1 Wat kun je doen met een klachten over ons? .....	8
8.2 Wat als je klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld? .....	8
9 Incidenten .....	9
9.1 Wat is een incident? .....	9
9.2 Informeren we je over een incident? .....	9
10 Nieuwe indicatie.....	9
10.1 Wat te doen wanneer een indicatie afloopt? .....	9
11 Einde van de zorgovereenkomst .....	9
11.1 Wanneer eindigt de zorgovereenkomst? .....	9
11.2 Kun je de zorgovereenkomst opzeggen?.....	10
11.3 Kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen?.....	10
11.4 Wat gebeurt er bij het einde van de zorgovereenkomst?.....	10

## Algemene Voorwaarden

### 1 Algemeen

#### 1.1 Voor wie zijn de algemene voorwaarden?

De algemene voorwaarden zijn van toepassing als je ondersteuning van De Samengroei Zorg en Begeleiding ontvangt. De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen. De Samengroei zorg en begeleiding overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.

Op verzoek van de cliënt licht De Samengroei zorg en begeleiding de algemene voorwaarden mondeling toe.

#### 1.2 Wat zijn de begrippen van onze algemene voorwaarden?

**a. Cliënt:** de persoon die zorg krijgt van De Samengroei zorg en begeleiding.

**b. Vertegenwoordiger:** de persoon die namens de cliënt beslissingen mag nemen. Dit kan zijn: de curator of mentor van de cliënt; iemand die de cliënt schriftelijk toestemming heeft gegeven om beslissingen voor hem te nemen; als deze er niet is, de echtgenoot, geregistreerde partner of iemand met wie de cliënt samenwoont; als ook deze er niet is of niet wil optreden, een ouder, kind, broer of zus van de cliënt.

**c. Zorgaanbieder:** De Samengroei zorg en begeleiding, die zorg levert en betaald wordt via de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), Forensische zorg, Jeugdwet, of via extra diensten.

**d. Indicatiebesluit:** een beslissing van de rechter, het CIZ of de gemeente waarin staat of en hoeveel zorg iemand kan krijgen via de Forensische zorg, Wlz, Wmo, of Jeugdwet, en voor hoe lang.

**e. Incident:** een onverwachte gebeurtenis tijdens het zorgproces die direct of later gevolgen heeft voor de cliënt.

**f. Overeenkomst:** een afspraak tussen twee of meer personen of partijen. In een zorgovereenkomst maken de zorgaanbieder en de client afspraken over de zorg die gegeven wordt. Beide partijen moeten zich aan deze afspraken houden.

## Algemene Voorwaarden

## 2 Zorgovereenkomst

### 2.1 Wat zijn onze verplichtingen?

Wij vertellen je welke zorg wij willen geven. Als het nodig is, overleggen wij met je. Samen kiezen we de zorg die het beste bij je past. Je geeft ons dan toestemming om die zorg te geven.

### 2.2 Wat staat er in de zorgovereenkomst?

In de zorgovereenkomst staan de afspraken die we samen hebben gemaakt over jouw zorg.

### 2.3 Wanneer geldt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst geldt vanaf de startdatum tot de einddatum die we hebben afgesproken.

### 2.4 Kunnen wij de zorgovereenkomst aanpassen?

Wij passen de afspraken alleen aan als we dat samen bespreken en jij het ook goedkeurt. Daarna leggen we de wijzigingen schriftelijk vast.

## 3 Zorgplan

### 3.1 Wat is een zorgplan en hoe wordt het gemaakt?

In het zorgplan staan de afspraken over de zorg die we je gaan geven. We leggen deze afspraken op papier bij de start van onze zorg. Ook de uitkomsten van het gesprek over je zorgplan worden hierin vastgelegd. Het zorgplan wordt regelmatig bekeken en aangepast als dat nodig is. In het zorgplan houden we zoveel mogelijk rekening met jouw wensen en wat je zelf kunt.

Je mag iemand meenemen naar het zorgplangesprek die je ondersteunt, zoals een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het zorgkantoor kan dit voor je regelen. Voor het eerste gesprek wijzen we je op deze mogelijkheid.

### 3.2 Wat gebeurt er tijdens het zorgplangesprek?

Tijdens het zorgplangesprek bespreken we samen hoe het zorgplan verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. We praten dan ook over:

- hoe je graag wilt leven en welke hulp je van ons wilt ontvangen;
- je gezondheid, hoe het verder zal gaan en de risico's voor je gezondheid en welzijn;
- de doelen van de zorg voor een bepaalde periode en hoe we die samen kunnen bereiken;
- de medische behandelingen, als die nodig zijn;
- wie de zorgverleners zijn, hoe zij samenwerken en wie jouw contactpersoon is;
- welke familieleden of anderen bij je zorg betrokken zijn en hoe we hen op de hoogte houden;
- hoe vaak we het zorgplan samen bespreken en aanpassen, vooral als dat meer of minder dan twee keer per jaar gebeurt.

### 3.3 Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?

Binnen twee dagen na de start van de zorg maken we een basisplan voor een periode van ongeveer

Laatst bijgewerkt: 24 oktober 2024

Algemene voorwaarden De Samengroei zorg en begeleiding

Disclaimer: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgverlening van de Samengroei zorg en begeleiding

## Algemene Voorwaarden

drie maanden. Na deze periode wordt er een zorgplan opgesteld welke regelmatig wordt geëvalueerd. Na elk gesprek passen we het zorgplan binnen zes weken aan als dat nodig is. Je krijgt een kopie van het zorgplan en ondertekent het binnen twee weken. Je kunt ook telefonisch of in een gesprek akkoord geven. Dit wordt dan in je dossier vastgelegd.

### 3.4 Moet je het eens zijn met het zorgplan?

We proberen altijd samen tot een akkoord te komen over het zorgplan. Als dit niet lukt, of als je geen toestemming geeft voor (delen van) de zorg, dan wordt dit in het zorgplan opgeschreven. Deze onderdelen worden niet uitgevoerd, behalve als het nodig is om gevaar voor jou of anderen te voorkomen. Je ondertekent het zorgplan, of je geeft telefonisch of in een gesprek je akkoord. Dit wordt dan in het dossier vastgelegd.

## 4 Zorgdossier

### 4.1 Is er een zorgdossier?

Ja, we bewaren gegevens over je in een zorgdossier. Deze gegevens zijn belangrijk om de zorgafspraken na te komen. Het zorgplan is een onderdeel van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom.

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

We houden ons aan de wet- en regelgeving voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier. Dit betekent:

- Voor medische gegevens geldt een bewaartermijn van 15 jaar, of langer als dat nodig is.
- Voor het behandelplan en opname- en ontslaggegevens (bij opname via de Wet BOPZ) geldt een bewaartermijn van 5 jaar na het einde van de zorg, of langer als dat nodig is.
- We volgen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### 4.3 Waarvoor mogen we je gegevens gebruiken?

We gebruiken je gegevens alleen als dat nodig is, bijvoorbeeld voor:

- kwaliteitscontrole en verbetering,
- het bijhouden van je dossier,
- financiële afhandeling en controle,
- overleg met collega's,
- intervisie, supervisie, opleiding of onderwijs,
- onderzoek bij ernstige gebeurtenissen.

### 4.4 Kun je vragen om je gegevens te vernietigen?

Ja, je kunt vragen om je gegevens te laten vernietigen. We doen dit meestal binnen drie maanden, behalve als het bewaren van de gegevens belangrijk is voor iemand anders dan jezelf of als de wet zegt dat we de gegevens moeten bewaren.

### 4.5 Mag je je zorgdossier inzien?

Ja, je kunt vragen om je zorgdossier in te zien of om een kopie. We mogen daar een kleine vergoeding voor vragen.

Laatst bijgewerkt: 24 oktober 2024

Algemene voorwaarden De Samengroei zorg en begeleiding

Disclaimer: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgverlening van de Samengroei zorg en begeleiding

## Algemene Voorwaarden

### 4.6 Mogen anderen je zorgdossier inzien?

Nee, we geven anderen geen inzage in je zorgdossier zonder je schriftelijke toestemming, behalve als de wet dat verplicht, bijvoorbeeld als de Inspectie voor de Gezondheidszorg inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- de zorgverleners die bij je zorg betrokken zijn, als dat nodig is voor hun werk,
- je curator, mentor of gemachtigde, als dat nodig is voor hun taken.

### 4.7 Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorg?

Na het einde van de zorg bewaren we je zorgdossier en andere gegevens zo lang als de wet dat verplicht. Je kunt een kopie van het dossier krijgen als je dat wilt.

### 4.8 Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als je overlijdt, mogen je nabestaanden alleen je zorgdossier inzien als je daar vóór je overlijden schriftelijk toestemming voor hebt gegeven, of als wij denken dat je die toestemming zou hebben gegeven.

## 5 Zorg

### 5.1 Welke verplichten hebben wij?

We leveren zorg volgens de normen die zijn vastgesteld door organisaties van zorgaanbieders en cliënten, in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg.

We zorgen ervoor dat alle zorgbegeleiders die zorg aan je verlenen:

- a. altijd bevoegd en bekwaam zijn;
- b. werken volgens de professionele standaarden die voor hun beroep gelden, zoals de richtlijnen van hun beroepsgroep. Als er van deze standaarden wordt afgeweken, moeten we dit uitleggen en toelichten aan je. Deze afwijking en uitleg worden vastgelegd in het zorgplan.

We zorgen voor continuïteit van de zorg.

We passen geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, tenzij de situatie zo gevaarlijk is voor jou of anderen dat er geen andere mogelijkheid is en alleen binnen de wettelijke regels. Als er vrijheidsbeperkende maatregelen worden genomen, leggen we in het zorgplan vast:

- waarom de maatregelen zijn genomen;
- welke maatregelen zijn genomen;
- welke andere mogelijkheden zijn overwogen;
- wat het effect van de vrijheidsbeperking op je was.

## Algemene Voorwaarden

### 5.2 Wat verwachten we van jou?

- Je hebt een geldig en wettelijk erkend legitimatiebewijs voor de start en tijdens de looptijd van de zorg.
- Je geeft ons de informatie die nodig is en werkt mee aan de uitvoering van de zorg.
- Je zorgt ervoor dat wij de zorg kunnen leveren zoals afgesproken in het zorgplan en volgens de regels over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.
- Je meldt het ons zo snel mogelijk als je schade ziet die misschien door ons is veroorzaakt.
- Je gedraagt je netjes en zorgt ervoor dat je gedrag niet schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
- Je mag geen foto's of video's maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers zonder onze toestemming. Als je geluidsopnames wilt maken van een gesprek met een van onze medewerkers voor privégebruik, laat je dat vooraf weten. Je mag deze opnames niet zonder toestemming openbaar maken.
- Je meldt het ons zo snel mogelijk wanneer je gaat verhuizen.

## 6 Betalingsvoorwaarden

### 6.1 Moet je betalen voor de zorgverlening?

Nee, je hoeft ons niet te betalen, maar het kan voorkomen dat je, ook als de zorg via een wet wordt vergoed, toch een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Daarnaast kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

### 6.2 Hoeveel moet je betalen?

Informatie over de eigen bijdrage kun je opvragen bij het CAK. Je zorgverzekeraar kan je informeren over het eigen risico.

Wij kunnen elk jaar onze prijzen aanpassen aan de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

### 6.3 Wanneer moet je betalen?

We sturen je voor de zorg waarvoor je zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur. Deze moet je binnen 14 dagen betalen.

### 6.4 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Na 14 dagen sturen we je een betalingsherinnering. Je krijgt dan nog 14 dagen de tijd om te betalen. Als je daarna nog niet hebt betaald, mogen we rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening brengen vanaf het moment dat de eerste betalingstermijn is verlopen. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend volgens de regels van het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

## Algemene Voorwaarden

# 7 Informatieverstrekking

### 7.1 Welke informatie krijg je?

We informeren je tijdens het zorgplanbespreking over alle belangrijke onderwerpen (zie 2. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens het zorgplangesprek?). We doen ons best om je goed op de hoogte te houden van alles wat belangrijk is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Daarnaast geven we op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken binnen onze organisatie die belangrijk zijn voor de zorg en dienstverlening;
- welke zorg en diensten wij bieden;
- hoe je een nieuwe indicatie, verwijzing of machtiging kunt krijgen en of wij je daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid in noodsituaties;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;
- de intake.

### 7.2 Hoe geven we informatie?

Elke keer als we je informatie geven, proberen we dit op een manier te doen die voor jou duidelijk is. We controleren ook of je de informatie hebt ontvangen en begrepen.

Welke informatie geef je aan ons?

- Bij het afsluiten van de zorgovereenkomst geef je ons de naam en contactgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door jou schriftelijk is gemachtigd om namens jou te handelen als je dat zelf niet meer kunt doen.
- Je moet bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst je legitimatie laten zien en tijdens de looptijd van de overeenkomst, als we daarom vragen, een geldig en wettelijk erkend legitimatiebewijs tonen.
- Je geeft ons naar beste weten alle informatie die belangrijk kan zijn voor de zorg, zoals informatie over een eventuele wilsverklaring.
- Als je zorg krijgt van een andere zorgaanbieder, informeer je ons daarover.
- Als je schade ziet die mogelijk door ons is veroorzaakt, meld je dat zo snel mogelijk.

# 8 Klachten en Geschillen

### 8.1 Wat kun je doen met een klachten over ons?

Wij hebben een klachtenprocedure voor cliënten. Deze is te vinden op onze website en in ons informatieboekje voor nieuwe cliënten. Ook krijg je bij de start van de zorg een klachtenformulier.

### 8.2 Wat als je klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als er een conflict is tussen jou en ons over de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, of over hoe die tot stand is gekomen of wordt uitgevoerd, kun je vanaf 1 januari 2017 een conflict voorleggen aan de Geschillencommissie. Dit kan volgens de regels van de Geschillencommissie, die je kunt vinden op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).



## Algemene Voorwaarden

### 9 Incidenten

#### 9.1 Wat is een incident?

Een incident is een onverwachte gebeurtenis die te maken heeft met de kwaliteit van de zorg. Deze gebeurtenis kan schade bij de cliënt hebben veroorzaakt, had dat kunnen doen, of kan dat nog doen.

#### 9.2 Informeren we je over een incident?

Als er een incident is geweest in de zorgverlening waar je gevolgen van hebt of kunt krijgen, informeren we je direct over wat er is gebeurd en waarom. We vertellen je dan ook meteen welke ondersteuning er mogelijk is om de gevolgen op te vangen en welke behandelmogelijkheden er zijn.

### 10 Nieuwe indicatie

#### 10.1 Wat te doen wanneer een indicatie afloopt?

Als we merken dat de huidige indicatie niet meer voldoet voor de zorg die je nodig hebt, bespreken we dit met je om een aanvraag voor een nieuwe indicatie in te dienen.

Tijdens dit gesprek:

- leggen we uit waarom het belangrijk is dat je op tijd een nieuwe indicatie hebt;
- geven we je de keuze om de aanvraag zelf te doen of dit door ons te laten doen;
- vertellen we duidelijk in hoeverre we de zorg kunnen blijven geven en wat de gevolgen voor jou zijn;
- geven we je de mogelijkheid om twee weken bedenktijd te nemen als je dat wilt.
- Als je de aanvraag voor een nieuwe indicatie niet, niet op tijd of niet volledig hebt ingediend en je daardoor geen nieuwe indicatie op tijd hebt, kunnen we achteraf kosten in rekening brengen. Deze kosten zijn nooit hoger dan de werkelijk gemaakte kosten, met een maximum van het afgesproken tarief voor de zorg.

### 11 Einde van de zorgovereenkomst

#### 11.1 Wanneer eindigt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst eindigt:

- op de einddatum die in de zorgovereenkomst staat;
- als jij en wij dat allebei willen;
- op het moment dat je buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij jouw overlijden;
- als jij of wij de overeenkomst opzeggen volgens de voorwaarden hieronder.

## Algemene Voorwaarden

### 11.2 Kun je de zorgovereenkomst opzeggen?

Je kunt de zorgovereenkomst op elk moment opzeggen. Je moet hierbij een opzegtermijn van 48 uur aanhouden. De opzegging stuur je per brief naar De Samengroei of per e-mail naar [Info@desamengroezorg.nl](mailto:Info@desamengroezorg.nl)

### 11.3 Kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen?

Wij mogen de zorgovereenkomst alleen opzeggen als:

- we de zorg die je nodig hebt niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld als je zorgvraag zo verandert dat we geen goede zorg meer kunnen bieden, of na een nieuw indicatiebesluit, waarbij we, als dat nodig is, een alternatief bieden;
- de indicatie, machtiging of verwijzing van je behandelend arts niet meer geldig is;
- de zorg niet langer nodig is. In dat geval kan de overeenkomst eerder stoppen dan de indicatie of machtiging aangeeft. Als je denkt dat de zorg nog wel nodig is, kun je op eigen kosten een second opinion aanvragen binnen de opzegtermijn;
- je je niet houdt aan de verplichtingen uit de zorgovereenkomst of je je zo gedraagt dat wij geen goede zorg meer kunnen geven;
- het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor jouw zorg en je ook niet zelf wilt betalen;
- er andere belangrijke redenen zijn voor de opzegging, die we met je hebben besproken.

### 11.4 Wat gebeurt er bij het einde van de zorgovereenkomst?

- Als wij de zorgovereenkomst opzeggen om een van de redenen hierboven, doen we ons best om je te helpen bij het vinden van een passend alternatief en wijzen we je op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
- Je krijgt op verzoek een kopie van je dossier.
- Alleen met jouw toestemming geven we informatie over jou aan een andere zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als het nodig is of als we verplicht zijn, informeren we het zorgkantoor, de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg over het einde van de zorgovereenkomst en de reden(en) daarvan.