

1. Algemeen

1.1 Op wie zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverlening van Stichting Zuidwester (KvK nummer 41186583).

1.2 Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? Wie betaalt de zorg? En wat is 'een indicatie of beschikking'?

- In deze algemene voorwaarden gaat het over 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en over 'wij/ons'. Met 'je' bedoelen wij jou, degene aan wie wij zorg- en ondersteuning bieden.
- Met 'jouw vertegenwoordiger' bedoelen wij de persoon die volgens de wet namens jou kan beslissen over de zorg of ondersteuning als je dat zelf niet meer kunt, of iemand waarvan jij hebt aangegeven dat die jouw belangen mag behartigen.
- Met 'wij' / 'ons' bedoelen wij Zuidwester en/of haar medewerkers.
- Het zorgkantoor is een organisatie die ons betaalt voor de zorg en/of ondersteuning die je van ons krijgt, als je zorg en/of ondersteuning krijgt op grond van 'Wet langdurige zorg' ("Wlz").

Het kan zijn dat de gemeente waar je woont ons hiervoor betaalt, dat is zo als je ondersteuning krijgt op grond van de 'Wet maatschappelijke ondersteuning' ("Wmo") of de Jeugdwet ("Jw").

Het kan ook zijn dat de zorgverzekeraar ons voor de zorg betaalt, dat is het geval als je zorg krijgt op grond van de 'Zorgverzekeringswet' ("Zvw"). Je hebt hier een verwijzing voor nodig.
- Een indicatie of beschikking is een beslissing waarin staat op welke zorg en/of ondersteuning je recht hebt. Zo'n beslissing wordt opgesteld door het CIZ in het geval van Wlz-zorg, de gemeente waar je woont in het geval van Wmo-zorg en Jeugdwet-zorg.

1.3 Waarover gaan de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden staan de voorwaarden die gelden voor alle zorg- en dienstverlening van Zuidwester. In de algemene voorwaarden staat wat je van ons mag verwachten en wat wij van cliënten mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor jou en voor ons.

2. Wat doen wij voor jou?

- Als zorgaanbieder moeten wij jou goede zorg of ondersteuning geven. Goede zorg of ondersteuning is van een goede kwaliteit en van een goed niveau.

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

- Ook is die zorg of ondersteuning veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht, wordt deze op tijd gegeven en is deze afgestemd op jouw zorgvraag.
- Welke zorg of ondersteuning we precies gaan leveren, hangt af van wat je nodig hebt. Wat dat precies is, bespreek je met je persoonlijk begeleider of zorgverlener. Tijdens dat gesprek gaat het bijvoorbeeld over:
 - de klachten of het ziektebeeld;
 - de manier waarop jij wilt leven en hoe we je daarbij kunnen helpen;
 - welke doelen we willen bereiken en hoe we dat proberen te doen;
 - welke zorgverleners daaraan een bijdrage kunnen leveren;
 - of je familieleden of vrienden en kennissen daarbij kunnen helpen

De afspraken die we in dit gesprek maken, schrijven we op in het zorg- of ondersteuningsplan.

- Je zorgverlener of persoonlijk begeleider bespreekt regelmatig met je of je het zorg – of ondersteuningsplan aangepast moet worden.
- Je kan iemand meenemen naar het gesprek over het zorg- of ondersteuningsplan. Dat kan bijvoorbeeld een familielid of een vriend zijn. Maar ook een professional, zoals een cliëntondersteuner. Als je wilt, kan je met je persoonlijk begeleider bespreken wie met je meegaat naar het gesprek.

3. Wat verwachten wij van jou?

- Je hebt een geldig paspoort, een geldige identiteitskaart of een geldig rijbewijs. Als wij daarom vragen, laat je ons dat document zien.
- Je hebt een indicatie op grond van de Wlz, een beschikking op grond van de Wmo/Jw of een verwijzing voor zorg vanuit de Zorgverzekeringswet. Of je werkt eraan mee dat we een indicatie of beschikking of verwijzing voor jou kunnen regelen.
- Je verstrekt aan ons alle informatie die nodig is om een zorg- of ondersteuningsplan voor je op te stellen en goede zorg of ondersteuning aan je te bieden.
- Het is belangrijk dat wij weten wie voor jou beslissingen kan nemen over de zorg of ondersteuning als je dat zelf niet (meer) kan.
- Je geeft ons gelegenheid om de zorg te verlenen zoals afgesproken in het zorg- of ondersteuningsplan.
- Als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die je met ons hebt afgesproken verblijf staat, dan regelen wij een particuliere aansprakelijkheidsverzekering voor jou.

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

- Je werkt eraan mee dat tijdens het verlenen van zorg of ondersteuning voldaan wordt aan wettelijke regels over arbeidsomstandigheden. Die gaan bijvoorbeeld over veiligheid en hygiëne.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden in het gebouw van Zuidwester waar je woont of waar je aanwezig bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij iets hebben gedaan waardoor je benadeeld bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als een medecliënt iets gedaan heeft waardoor je benadeeld bent.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere cliënten en met ons.
- Je maakt geen geluidsopnamen, foto's of andere beeldopnamen van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers, tenzij wij je daarvoor toestemming hebben gegeven.
- Als je bij ons woont en gaat verhuizen, laat je ons dat zo snel mogelijk weten. Ook geef je dit zelf door bij de gemeente waar je blijft of gaat wonen.

4. Welke gegevens houden wij bij over onze zorg- en dienstverlening?

- We houden in een dossier alles bij wat nodig is voor onze zorg of ondersteuning aan jou. Bijvoorbeeld welke zorg of ondersteuning we aan je bieden en hoe het tijdens de zorg of ondersteuning met je gaat.
- Wat in dit dossier staat, lezen alleen medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij jouw zorg of ondersteuning. Wij geven alleen inzage aan anderen in jouw dossier als je daar toestemming voor hebt gegeven, of als wij op grond van de wet inzage moeten geven.
- Wij gebruiken je dossier ook om de kwaliteit van ons werk te bewaken en om onze werkzaamheden te kunnen declareren. Als er iets is misgegaan tijdens ons werk voor jou, gebruiken we het dossier om te onderzoeken wat er precies is gebeurd.
- Als je dat wilt, mag je zelf lezen wat in je dossier staat. Dit kan via het cliëntportaal. Je vertegenwoordiger kan je dossier ook inzien via het cliëntportaal.
- Wij bewaren je dossier zolang we je zorg en ondersteuning bieden. Wij bewaren het dossier zolang het van de wet moet. Daarna vernietigen we het dossier.
- Je kunt meer lezen over de informatie in jouw dossier in het 'privacyreglement cliënten'.

5. Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

We spreken met jou af op welke momenten je zorg of ondersteuning van ons krijgt.

Als je een afspraak met ons wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk (in ieder geval 48 uur van tevoren).

Als je een afspraak niet op tijd afzegt, missen wij daardoor inkomsten. Het bedrag dat wij mislopen, moet je aan ons betalen.

6. Welke regels zijn er als je bij ons woont?

Als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst staat dat het zorgarrangement inclusief verblijf is, dan krijg je een eigen appartement of kamer. De zorg of ondersteuning en het verblijf bij Zuidwester zijn met elkaar verbonden. Dat betekent dat als de zorg of ondersteuning bij ons stopt, je dus ook jouw appartement of kamer moet verlaten. De wettelijke huurbescherming is niet van toepassing.

Het kan zijn dat je zorg of ondersteuning van ons ontvangt op basis van een 'volledig pakket thuis' (VPT) op een locatie die uitsluitend bedoeld is voor cliënten van Zuidwester. Dan heb je ook een huurovereenkomst. Ook dan geldt dat je alleen bij daar kan wonen als je zorg of ondersteuning van ons krijgt. Je moet jouw appartement of kamer verlaten als de zorg of ondersteuning stopt.

6.1 Waar zorgen wij voor als het om jouw appartement of kamer gaat?

- Wij zorgen ervoor dat als je komt wonen, jouw appartement of kamer er goed uitziet en dat alles werkt. We stellen samen een opnamerapport op. Daarin staat wat je van jouw appartement of kamer mag verwachten. En hoe jij jouw appartement of kamer hebt aangetroffen.
- Wij zorgen voor het onderhoud van jouw appartement of kamer en gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij stellen een calamiteitenplan op. Daarin staat wat er moet gebeuren in een noodsituatie. Wij zorgen er ook voor dat cliënten en medewerkers weten wat zij in noodsituaties moeten doen.
- Wij respecteren jouw privacy. Wij gaan jouw appartement of kamer niet binnen zonder jouw toestemming, behalve als dat nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid, de veiligheid of gezondheid van iemand anders, om noodsituaties te voorkomen of om te voorkomen dat jouw of andermans spullen beschadigd worden.

6.2 Welke verplichtingen heb je ten aanzien van jouw appartement of kamer?

- Je houdt jouw appartement of kamer schoon en opgeruimd.
- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- Je geeft ons de gelegenheid om je appartement of kamer te onderhouden.
- Als je schade hebt veroorzaakt aan jouw appartement of kamer of aan een gemeenschappelijke ruimte of aan onze eigendommen (zoals meubels) vergoed je die schade.
- Je brengt aan je appartement of kamer geen grote veranderingen aan.
- Je gebruikt jouw appartement of kamer alleen om er te wonen of te logeren. Je geeft jouw appartement of kamer niet in gebruik aan een ander en ontvangt alleen logés na overleg met een medewerker.
- Iemand anders mag niet bij je intrekken. Wil je gaan samenwonen, dan kan je met ons bespreken of het mogelijk is om een appartement voor twee personen te krijgen. Als jij of de persoon met wie je samenwoont verhuist of overlijdt, dan moet je mogelijk verhuizen naar een ander appartement of kamer. Zodra je nieuwe appartement of kamer beschikbaar is, moet je binnen één maand verhuizen.
- Je houdt je aan de huisregels.

6.3 Welke regels gelden er bij verhuizing?

Soms is het nodig dat je verhuist binnen het gebouw waar je woont of naar een ander gebouw, bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont verbouwd wordt of omdat we je op een andere plek betere zorg en ondersteuning kunnen geven. Als je moet verhuizen, laten wij je weten waarom de verhuizing nodig is en hoe we de verhuizing organiseren. Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, vergoeden wij de kosten van verhuizing niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van andere woonruimte.

6.4 Hoe laat je jouw appartement of kamer achter als je verhuist?

Je laat jouw appartement of kamer netjes achter als je ergens anders gaat wonen. Bij jouw verhuizing stellen we samen een opleveringsrapport op. Daarin staat hoe jouw appartement of kamer er bij vertrek uitziet en welke kosten voor herstel jij moet betalen.

Je zorgt ervoor dat jouw spullen op de afgesproken datum niet meer in je appartement of kamer of op de locatie zijn.

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

Bij overlijden zorgen jouw nabestaanden ervoor dat jouw spullen binnen twee weken niet meer in je appartement of kamer of op de locatie zijn. Zijn jouw spullen na de afgesproken datum nog aanwezig, dan bepaalt Zuidwester wat er met de spullen gebeurt.

7. Aanvullende zorg- en dienstverlening en betalingsvoorwaarden

7.1 Moet je betalen voor de zorg of ondersteuning?

Als het zorgkantoor, de gemeente of de zorgverzekeraar ons volledig betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt, hoef jij ons daar niet voor te betalen.

Het kan wel zijn dat je kosten maakt, bijvoorbeeld vanwege een eigen bijdrage aan het Centraal Administratiekantoor (het CAK) in het geval van Wlz-zorg of Wmo-zorg. Het CAK berekent hoe hoog die eigen bijdrage is. Als je Zvw-zorg ontvangt kan het zijn dat een deel hiervan onder het wettelijk eigen risico valt. Hoe hoog je eigen risico is en wat daar onder valt kun je bij jouw zorgverzekeraar navragen.

Als je de zorg en dienstverlening die je van ons krijgt uit een persoonsgebonden budget (pgb) betaalt, sturen wij je binnen vier weken na afloop van de maand waarin de zorg is verleend een rekening.

7.2 Aanvullende zorg- en dienstverlening

Wij kunnen aanvullende zorg en/of diensten leveren als je dat wilt. Die moet je zelf betalen. Welke aanvullende zorg en/of diensten we kunnen aanbieden, vind je op onze website. Daar vind je ook wat dit kost.

7.3 Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je een rekening voor de kosten van de (aanvullende) zorg en/of diensten. Deze rekening moet je binnen dertig dagen betalen. Je kan hiervoor gebruik maken van een automatische afschrijving. Ook de rekening voor zorg en dienstverlening die je uit een persoonsgebonden budget betaalt, moet je binnen dertig dagen betalen.

7.4 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Als je niet op tijd betaalt, sturen wij je een herinnering. Je moet dan alsnog betalen binnen een termijn van dertig dagen na ontvangst van de herinnering.

Als je daarna nog niet hebt betaald, verhogen wij het bedrag dat je moet betalen met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop je eerste betalingstermijn afliep.

7.5 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen de prijzen van de aanvullende zorg- en dienstverlening aanpassen. Aanpassingen van de prijzen maken wij uiterlijk vier weken van tevoren bekend. Je kan dan besluiten geen gebruik meer te maken van de zorg- of dienstverlening.

8. Einde van onze zorg en ondersteuning

8.1 Opzegging door jou

Je kan altijd besluiten om geen gebruik meer te maken van onze diensten. We horen dit graag zo snel mogelijk na je besluit. Je kunt ons dit laten weten in een e-mail of een brief.

Als je bij ons verblijft en aangeeft geen zorg of ondersteuning meer te willen, dan zal je ook de kamer of het appartement moeten verlaten. Nadat je aangeeft te willen stoppen met de zorg of ondersteuning, maken we een afspraak over de einddatum van de zorg of ondersteuning en ook over de datum waarop het appartement of de woning leeg moet zijn. Het uitgangspunt daarbij is dat je niet meer bij ons kan verblijven als je geen zorg of ondersteuning meer ontvangt.

8.2 Eindigen zorgvraag

Onze zorg en ondersteuning stopt ook als je deze niet meer nodig hebt. Onze zorgverleners beoordelen of dat zo is. De zorg en ondersteuning stopt ook als we hebben afgesproken dat we je een bepaalde periode zorg en ondersteuning verlenen, dan eindigt deze als die periode is afgelopen.

8.3 Opzegging door ons

In bepaalde situaties kunnen we ook besluiten om de zorg of ondersteuning eenzijdig te eindigen terwijl je nog wel zorg of ondersteuning nodig hebt. Dat kan als wij daarvoor een gewichtige reden hebben. Daar is bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – sprake van in de volgende gevallen:

- Als de zorg- ondersteuningsbehoefte zo is veranderd dat wij geen goede zorg of ondersteuning meer kunnen bieden;
- Als je indicatie, beschikking of verwijzing niet meer geldig of niet toereikend is en je zelf ook niet bereid bent voor de zorg te betalen;
- Als jij of jouw vertegenwoordiger de verplichtingen uit de zorgovereenkomst, het zorg- of ondersteuningsplan, deze algemene voorwaarden of de huisregels niet nakomt;
- Als jij of jouw vertegenwoordiger of naasten zich zodanig gedragen dat het niet (meer) mogelijk is om goede zorg te verlenen of een veilige (woon)omgeving te bieden aan andere cliënten of aan onze medewerkers, bijvoorbeeld bij geweld of intimidatie;

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

- Als jij of jouw vertegenwoordiger niet voldoende meewerkt aan de uitvoering van de benodigde zorg of het niet mogelijk blijkt het eens te worden over de uitvoering van de ondersteuning of de zorg;
- Als je rekeningen van Zuidwester niet betaalt;
- Als er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging waardoor het redelijkerwijs niet meer van ons kan worden verwacht dat de zorg of de ondersteuning wordt voortgezet.

We nemen bij het eenzijdig eindigen van de zorg of ondersteuning een redelijke opzegtermijn in acht. Wat redelijk is, hangt af van de situatie en de reden dat we willen stoppen. Bij het eindigen van zorg of ondersteuning met verblijf laten we weten op welke datum de zorg of ondersteuning eindigt. Ook laten we weten op welke datum jouw spullen uit de kamer, het appartement of de locatie moeten zijn.

9. Niet tevreden?

Onze medewerkers doen hun best voor je. Als je tevreden bent, horen we dat graag. Maar ook als je niet tevreden bent, vinden we het belangrijk dat je ons dat vertelt. Vind je het lastig om een medewerker te vertellen wat je dwars zit, dan kan je iemand vragen om je daarbij te helpen. Dat kan bijvoorbeeld een familielid zijn. Je kan het ook met de vertrouwenspersoon zorg bespreken. Hij of zij probeert samen met jou een oplossing te vinden. Meer informatie kun je vinden op onze website.

Je kan ook een klacht indienen. Wij hebben een klachtenprocedure en een klachtenreglement. Meer informatie kun je vinden op onze website. Onze klachtenfunctionaris kan je helpen en adviseren.

Is ook na de klachtenprocedure bij ons je probleem niet opgelost, dan kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Het oordeel van de Geschillencommissie is bindend. Denk je erover om de Geschillencommissie in te schakelen, vraag dan advies van iemand die er verstand van heeft. De klachtenfunctionaris kan je hierbij op weg helpen.

10. Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat willen doen, vragen wij onze cliëntenraad daarmee in te stemmen.

Als we de algemene voorwaarden wijzigen, laten wij dat weten aan jou.



Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

De algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet. Bij verschil tussen de wet en de algemene voorwaarden, gaat de wet voor.