

Algemene voorwaarden

Dit document omvat de algemene voorwaarden van Diversity of Nursing.

1. Algemeen

1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

De algemene voorwaarden zijn niet van toepassing:

- Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op situaties van onvrijwillige zorg of opname op grond van de Wet verplichte ggz (Wvvgz). De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden.

De algemene voorwaarden geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.

1.2 Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'.

- 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).
- Met 'wij/ons' wordt de zorgaanbieder bedoeld.

1.3 Wie kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?

De algemene voorwaarden in deze module(s) kunnen slechts gewijzigd worden:

- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Een wijziging van de algemene voorwaarden die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren; of
- in alle overige gevallen door ons, na instemming van de cliëntenraad. Wij informeren u tijdig over een wijziging van de algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

2. Zorgplan en zorgdossier

2.1 Welke verplichtingen hebben wij?

Wij informeren u over de voorgestelde zorgverlening. Daarnaast zullen wij, zo nodig en tijdig, hierover met u overleggen zodat wij samen beslissen over passende zorgverlening en u toestemming kan verlenen.

2.2 Wat is het (digitaal) zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het (digitaal) zorgplan is een (digitaal) document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het (digitaal) zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het (digitaal) zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De zorgverlening die wij bieden is gebaseerd op de indicatie of beschikking die u heeft ontvangen. Als u aanvullende zorg wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Mogelijk kunnen wij dat bieden tegen extra betaling.

2.3 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het (digitaal) zorgplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het (digitaal) zorgplan zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor het delen van deze informatie, dan wordt dat in het (digitaal) zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dit noodzakelijk is om verantwoorde zorg te kunnen bieden.

2.4 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

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

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;

- hoe vaak en waarom het (digitaal) zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

De cliënt kan bij de bespreking van het persoonlijk plan gebruik maken van de onafhankelijke clientondersteuning die de gemeente biedt.

2.5 *Wat als wij de afspraken in het (digitaal) zorgplan niet kunnen 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.

2.6 *Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?*

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

- Wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan u.
Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorg- dossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, medische gegevens en de voortgang van de zorgverlening. Het (digitaal) zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.
- Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.
- Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.
- Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het 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 het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij u schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die u gebruikt heeft bij uw vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht

indienen op de wijze zoals beschreven in Hoofdstuk 5 van deze voorwaarden.

2.7 *Wanneer gebruiken wij het zorgdossier zonder uw toestemming?*

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening zonder uw toestemming uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor:

- het verstrekken van informatie of het geven van inzage aan medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning, evenals hun vervangers, voor zover dit nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden;
- het verstrekken van informatie of het geven van inzage aan de vertegenwoordiger van een wilsonbekwame cliënt, voor zover deze informatie nodig is om de cliënt te kunnen vertegenwoordigen;
- het verstrekken van gegevens ten behoeve van de uitvoering van wettelijke taken van instanties zoals de gemeente, het CAK en de SVB, waaronder controles die door de gemeente worden uitgevoerd.
- Toezichthoudende instanties zoals de GGD of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Wij handelen hierbij altijd in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

2.8 *Kopie van het zorgdossier*

U heeft het recht om (een deel van) uw zorgdossier in te zien. Op uw verzoek kunt u kosteloos een kopie van (een deel van) het dossier ontvangen. De eerste kopie is gratis. Voor een eventuele tweede of volgende kopie kunnen wij een redelijke vergoeding vragen voor de administratieve kosten.

U kunt het zorgdossier ook digitaal inzien en desgewenst een elektronisch afschrift ontvangen. Wij zorgen er daarbij voor dat dit op een veilige manier gebeurt.

In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat u geen inzage krijgt in (een deel van) het dossier. Dit kan bijvoorbeeld wanneer inzage de persoonlijke levenssfeer van een ander schaadt en dit belang zwaarder weegt dan uw recht op inzage.

2.9 *Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier?*

Na uw overlijden geven wij uw nabestaanden in principe geen inzage in of afschrift van (een deel van) uw zorgdossier. Hierop gelden enkele uitzonderingen:

- wanneer u hiervoor bij leven schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- wanneer nabestaanden een mededeling hebben ontvangen over een incident op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);

- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Nabestaanden moeten dan aannemelijk maken dat zij een zwaarwegend belang hebben dat zwaarder weegt dan het belang van bescherming van uw privacy na overlijden. Daarnaast moet worden aangetoond dat inzage in het dossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

Wij verstrekken na uw overlijden geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier wanneer:

- hierdoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat u geen inzage aan nabestaanden wilt geven, mits u op het moment van deze beslissing 12 jaar of ouder was en in staat was hierover een weloverwogen besluit te nemen.

3. Betalingsvoorwaarden

3.1 Moet u betalen voor de zorgverlening?

Wanneer u zorg ontvangt op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), wordt de zorg meestal door de gemeente vergoed. De gemeente betaalt de zorg dan rechtstreeks aan de zorgaanbieder (zorg in natura) of via een persoonsgebonden budget (PGB). Bij een persoonsgebonden budget (PGB) verloopt de betaling meestal via de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Het kan zijn dat u voor deze ondersteuning een wettelijke eigen bijdrage moet betalen aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Het CAK bepaalt de hoogte van deze eigen bijdrage en int deze rechtstreeks bij u.

Wanneer u geen beschikking vanuit de gemeente heeft of wanneer u aanvullende zorg afneemt die niet door de gemeente wordt vergoed, kunnen de kosten voor de zorgverlening voor uw eigen rekening komen.

3.2 Hoeveel moet u betalen?

Als u zelf moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u vóór de start van de zorg over onze tarieven. Ontvangt u ondersteuning via de Wmo, dan kan het zijn dat u een eigen bijdrage verschuldigd bent aan het CAK. Voor informatie over de hoogte van deze bijdrage kunt u contact opnemen met het CAK of de website van het CAK raadplegen.

3.3 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 veertien dagen moet betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen.

3.4 *Wat gebeurt er als u niet betaalt?*

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtigke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigke incassokosten.

3.5 *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.

4. Overige afspraken

4.1 *Welke informatie krijgt u?*

Wij spannen 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 aanvullende zorg en eventuele diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- onze klachtenfunctionaris en geschilleninstantie;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad.

4.2 *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.

4.3 *Welke informatie krijgen wij van u?*

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen.

- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening, waaronder begrepen informatie over dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

4.4 *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.

4.5 *Welke verplichtingen heeft u nog meer?*

U heeft ook de volgende verplichtingen;

- u bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg;
- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u zorgt voor een veilige situatie zodat onze medewerkers hun werk kunnen uitvoeren.
- 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 onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wilt 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;
- u meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

4.6 *Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten?*

Als het voor u niet mogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Als u niet op tijd de afspraak afzegt, kunnen wij gedeelde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was op tijd uw afspraak af te zeggen bijvoorbeeld bij een onverwachte opname in het ziekenhuis.

Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gedeelde inkomsten.

5. Klachten en geschillen

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

Wanneer u een klacht heeft over onze zorg of dienstverlening, horen wij dat graag van u. Wij beschikken over een klachtenregeling waarin staat hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze behandelen. U kunt deze klachtenregeling raadplegen op onze website. Als u dat wilt, kunnen wij u deze ook op papier toesturen.

Wij hebben een klachtenfunctionaris aangesteld die u kan ondersteunen bij het indienen van uw klacht en kan helpen bij het zoeken naar een passende oplossing. De ondersteuning van de klachtenfunctionaris is kosteloos. De klachtenfunctionaris kan u daarnaast informeren over andere mogelijkheden om uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk, ook wanneer deze bij onze organisatie werkzaam is.

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan een erkende onafhankelijke geschilleninstantie. Deze geschilleninstantie beoordeelt uw klacht en kan een bindende uitspraak doen.

6. Einde van de overeenkomst

6.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- a. als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- b. als u en wij dat allebei willen;
- c. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder 6.2.;
- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder 6.4.;
- e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het zorgdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- f. als de gemeente ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;

- g. ingeval van ontbinding door de rechter;
- h. bij uw overlijden;
- i. wanneer sprake is van agressie, bedreiging, discriminatie of ander gedrag waardoor van ons redelijkerwijs niet kan worden verwacht de overeenkomst voort te zetten.

6.2 *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.

6.3 *Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?*

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder 6.2., 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.

6.4 *Kunt u de overeenkomst opzeggen?*

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

6.5 *Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?*

Als wij de prijzen aanpassen van de zorgverlening die u zelf betaalt, mag u dat deel van de overeenkomst, die de aanvullende zorgverlening regelt en waarvan de prijzen verhoogd zijn, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.