

Algemene voorwaarden

1. Algemeen

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. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens degene aan wie wij zorg verlenen beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan). Met 'wij/ons' wordt Dagbesteding Meilahuzen bedoeld.

De algemene voorwaarden kunnen gewijzigd worden:

- Bij wijzigingen in wet- en regelgeving.
- Bij wijzigingen die voortvloeien uit de overeenkomsten met de financiers (gemeenten / zorgkantoor / hoofdaannemers).
- In afstemming met degenen die bij ons in zorg zijn (en hun vertegenwoordigers) en onze medewerkers.

De gewijzigde algemene voorwaarden zullen wij deze op onze website publiceren en u hierover informeren.

Wettelijke regelingen gaan altijd voor op deze algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.

2. Individuele zorgafspraken

Om ervoor te zorgen dat u die zorg en ondersteuning krijgt die past bij uw wensen en mogelijkheden stellen we samen met u en uw eventuele vertegenwoordiger een begeleidingsplan op. In het begeleidingsplan leggen we de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening met u vast. De zorgverlening die wij geven is beperkt tot de indicatie die u heeft.

De afspraken uit het begeleidingsplan evalueren wij tenminste twee keer per jaar. Wanneer het noodzakelijk is wordt het begeleidingsplan vaker geëvalueerd.

Tijdens de evaluatie evalueren en actualiseren wij met u het begeleidingsplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- De wijze waarop u invulling kunt geven aan uw wensen en mogelijkheden voor de dagbesteding.
- De doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken.

3. Het zorgdossier

Wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan u. Wij zijn

verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier 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 begeleidingsplan maakt deel uit van het zorgdossier.

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier met derden, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening. Uitzondering hierop is wanneer wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de een toezichthouder of de politie), kan zonder uw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel geen inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Dat is alleen anders:

- Wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven.
- Wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- Wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier als:

- daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
 - o u dat niet wenst; én
 - o u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
 - o u in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie.
- Financiële afwikkeling en controle.
- Onderzoek van een intern gemelde incident. Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

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. Zie voor meer informatie onze privacyverklaring op onze website (www.dagbestedingmeilahuzen.nl).

4. Proefperiode

Er geldt een proefperiode van twee maanden. Wanneer het verblijf op Dagbesteding Meilahuzen volgens één of beide partijen niet naar wens verloopt, kan de samenwerking in deze proefperiode per direct opgezegd worden. Dit verloopt te allen tijde in overleg met de directie en de ouders/wettelijk vertegenwoordigers van de cliënt. Na de proefperiode vindt een evaluatie plaats waarop de samenwerking wel of niet wordt verlengd. Afgenomen dagdelen worden in rekening gebracht.

5. Opzeggen zorg

Voor zowel u als ons geldt een opzegtermijn van 1 (één) maand voor het opzeggen van de zorg. Er wordt opgezegd tegen het einde van de maand. Dit houdt in dat de opzegtermijn begint te lopen op de eerste dag van de volgende maand.

6. Medicatiebeleid

Medewerkers van Dagbesteding Meilahuzen hebben geen rol in het medicatieproces van cliënten. Medewerkers van Dagbesteding Meilahuzen reiken geen medicatie aan en/of dienen geen medicatie toe.

Wanneer u tijdens de dagbesteding medicatie moet innemen, bent u zelf verantwoordelijk voor het innemen van de medicatie.

7. Privacyverklaring

De informatie die door ons over u wordt vastgelegd, heeft enkel betrekking op de uitvoering van de zorg. Deze informatie kan te allen tijde door de u opgevraagd en ingezien worden.

Ook mag u gebruik maken van uw recht om te wijzigen, het recht om vergeten te worden, en het recht om gegevens over de dragen. Zie hiervoor onze Privacyverklaring op onze website (www.dagbestedingmeilahuzen.nl).

8. Vervoer

Het vervoer van uw woning naar onze dagbesteding en terug wordt in principe geregeld en bekostigd door de cliënt zelf. Bij een Wmo-indicatie kan uw vervoer worden gefinancierd door gemeente. Bij een PGB- indicatie zal een tarief worden vastgesteld naar het aantal te rijden kilometers.

9. Verzekeringen

U dient een aansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten voordat u bij ons in de

dagbesteding komt.

Dagbesteding Meilahuzen heeft een bedrijfsaansprakelijkheids- en een autoverzekering (incl. een inzittendenverzekering) afgesloten.

10. Klachten

Ieder persoon (cliënt of derde persoon) die met Dagbesteding Meilahuzen te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Dagbesteding Meilahuzen.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als jij een klacht hebt over Dagbesteding Meilahuzen, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Onze klachtenregeling kunt vinden op onze website (www.dagbestedingmeilahuzen.nl).

11. Persoonlijke bezittingen

Dagbesteding Meilahuzen is niet aansprakelijk voor het zoekraken van spullen die de cliënt meebrengt naar Dagbesteding Meilahuzen. Alle spullen, kleding en persoonlijke bezittingen mogen door de ouders/wettelijk vertegenwoordigers gelabeld worden.

12. Betalingsvoorwaarden

U moet ons voor de zorgverlening betalen:

- Als deze niet op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning door de gemeente aan ons wordt betaald.
- Als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg (rechtstreeks) door een hoofdaannemer (andere zorgaanbieder) aan ons wordt betaald.
- Als deze niet vanuit een persoonsgebonden budget (PGB) wordt betaald.

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. 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.

Wanneer u de zorg betaalt vanuit een PGB krijgt u een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen veertien dagen moet indienen bij (uploaden in) het PGB Portaal. 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.

Wanneer u niet binnen de termijn van veertien dagen heeft betaald, sturen wij u een betalings- herinnering 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 buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen (“indexeren”) en wettelijke tarieven.

13. Ziekte, vakanties, calamiteiten en afmelding

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 gederfde 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 ziekte of opname in het ziekenhuis. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten en is op onze website en/of op papier te raadplegen.

Bij (kortdurende) ziekte van de begeleiders van Dagbesteding Meilahuzen dragen wij zorg voor vervanging.

Dagbesteding Meilahuzen is maximaal 6 weken gesloten per jaar. De directie informeert de cliënt minimaal 2 maanden van te voren.

PGB Zorg tijdens vakanties is verwerkt in de vaste prijs per dagdeel of vast maandbedrag. (Dit houdt in dat er tijdens vakanties van cliënt door wordt gefactureerd). Op nationale feestdagen (Koningsdag en Bevrijdingsdag) en erkende feestdagen (Goede vrijdag, Pasen, Hemelvaart, Pinksteren, Kerst en Oud- & Nieuwjaarsdag) zijn wij gesloten.

14. Uw verplichtingen

U heeft de volgende verplichtingen, als u bij ons in zorg bent:

- 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 zorg;

- u stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het (digitaal) zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.