

Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening Wmo 2015 en Jeugdwet

Artikel 1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden gelden voor iedereen die een zorg- en dienstverleningsovereenkomst heeft met De Twentse Zorgcentra, en/of een van de onderdelen van De Twentse Zorgcentra. Welke onderdelen dat zijn kun je¹ vinden op onze website: www.detwentsezorgcentra.nl.

Deze voorwaarden gelden alleen op de zorg en diensten die worden verleend vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet.

Naast deze algemene voorwaarden kunnen ook bijzondere voorwaarden gelden.

Deze bijzondere voorwaarden gaan over betalingsvoorwaarden voor zorg en diensten die je zelf betaalt.

Deze gelden alleen als daarover aanvullende afspraken zijn gemaakt in artikel 6 van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Wijken de bijzondere voorwaarden af van de algemene voorwaarden?

Dan gaan de bijzondere voorwaarden vóór de algemene voorwaarden.

Artikel 2 Overeenkomst

Jij hebt recht op zorg- en/of dienstverlening als;

- er een schriftelijke zorg- en dienstverleningsovereenkomst is, én
- deze is ondertekend door De Twentse Zorgcentra én door jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger, én
- deze afspraken in het ondersteuningsplan staan.

Deze algemene voorwaarden maken uitdrukkelijk deel uit van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 3 Overeenkomst en Wgbo

De Wgbo (Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst) geldt voor alle zorg en diensten die worden verleend.

De volgende artikelen van de Wgbo zijn niet van toepassing ten aanzien van de ondersteuning en begeleiding die jij ontvangt van de gemeente op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo):

- artikel 462 (centrale aansprakelijkheid)
- artikel 463 (verbod uitsluiten en beperken aansprakelijkheid)
- artikel 454 lid 3 (bewaartermijn dossiers)
- artikel 465 lid 3 (vertegenwoordiging).

Toelichting: de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) regelt jouw rechten als cliënt. Deze wet geldt ook op de ondersteuning en begeleiding die jij ontvangt via de gemeente (de Wmo-zorg). Een paar dingen zijn wel anders. Bijvoorbeeld de aansprakelijkheid van De Twentse Zorgcentra of van de medewerkers zelf. Er is geen centrale aansprakelijkheid van De Twentse Zorgcentra. Dit betekent het volgende: maakt een medewerker een fout bij de Wmo-zorg? Dan kun jij je schade alleen verhalen op de betreffende

¹ Daar waar we spreken van je of jou bedoelen we de (wilsbekwame) cliënt en diens (wettelijk) vertegenwoordiger.

medewerker². Niet op De Twentse Zorgcentra zelf. Er is nog een uitzondering: Kun jij niet goed zelfstandig opkomen voor wat je wilt? Dan wordt je bij de Wmo-zorg begeleid door een curator of mentor. Heb je deze nog niet? Dan kun je zelf iemand kiezen om voor jouw belangen op te komen. Heb je niemand gekozen? Dan kan jouw partner, een ouder, kind, broer of zus voor jouw belangen opkomen. Tot de rechter een curator of mentor heeft aangesteld. In de overeenkomst leggen we dan vast dat de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden nagekomen tegenover de persoon die opkomt voor jouw belangen. Tot slot worden alleen jouw gegevens die direct verband houden met de zorg en ondersteuning, 20 jaar bewaard.

Artikel 4 Zonder toestemming

Is een handeling nodig voor het voorkómen van ernstig nadeel voor jou of anderen?

Dan mag De Twentse Zorgcentra ook handelen zonder toestemming.

Dit mag alleen als er geen tijd is voor het vragen van toestemming.

Artikel 5 Vertegenwoordiging

Het is belangrijk dat jij een vertegenwoordiger hebt als dat nodig is.

Bijvoorbeeld als jij geen beslissingen kunt nemen over geldzaken, verzorging of medische handelingen.

Jouw vertegenwoordiger neemt die beslissingen dan voor jou.

Jouw vertegenwoordiger moet jou goed vertegenwoordigen.

Dit doet hij door jou zo veel mogelijk te betrekken.

Verzet jij je tegen een afspraak?

Dan kan het uitvoeren van deze afspraak alleen bij het voorkómen van ernstig nadeel.

Artikel 6 Dossiervorming en privacy

De Twentse Zorgcentra bewaart gegevens over jou.

Dat is belangrijk voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening.

Jouw gegevens bewaren we in een dossier.

Dat dossier heet Mijn Leven.

Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.

Het dossier is eigendom van De Twentse Zorgcentra.

De Twentse Zorgcentra houdt zich bij het gebruik van jouw gegevens aan de geldende wet- en regelgeving.

De Twentse Zorgcentra is verplicht om het dossier te bewaren.

Het dossier wordt na beëindiging van de zorg twintig jaar bewaard.

Informatie over jou en het dossier kunnen alleen aan anderen worden gegeven of door anderen worden ingezien als jij daar toestemming voor geeft.

Dit geldt niet:

- als dit nodig is voor het nakomen van een wettelijke verplichting;
- ten aanzien van jouw (wettelijk) vertegenwoordiger, voor zover dat nodig is voor de vertegenwoordiging;
- ten aanzien van degenen die rechtstreeks bij de uitvoering van deze overeenkomst zijn betrokken en hun vervangers, voor zover zij jouw gegevens nodig hebben voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

² Medewerkers in dienst bij De Twentse Zorgcentra die werkzaamheden uitvoeren voor onze dienstverlening zijn hiervoor verzekerd.

Artikel 7 Informatie

De Twentse Zorgcentra geeft jou:

- algemene informatie over de zorgverlening; én
- specifieke informatie over de inhoud van de zorg- en dienstverlening én
- informatie over: medezeggenschap, de klachtenregeling, huisregels, privacyverklaring, onafhankelijke cliëntondersteuning.

Deze informatie kan wijzigen.

Een actuele versie kun je vinden op onze website: www.detwentsezorgcentra.nl

Artikel 8 Ondersteuningsplanbespreking, ondersteuningsplan en toestemming

De afspraken die je maakt met De Twentse Zorgcentra staan in het ondersteuningsplan.

Hierin staan:

- afspraken over de zorg- en dienstverlening;
- uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking;
- jouw wensen en verwachtingen.

De Twentse Zorgcentra maakt het ondersteuningsplan samen met jou.

Het ondersteuningsplan wordt gemaakt binnen zes weken na de start van de zorg- en dienstverlening.

Het ondersteuningsplan is onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Ben je het niet eens met een deel van het ondersteuningsplan?

Dan leggen wij dit vast in je ondersteuningsplan.

We voeren deze afspraken dan ook niet uit.

Tenzij het noodzakelijk is om schade te voorkomen aan jezelf of anderen.

Ben je het helemaal niet eens met het ondersteuningsplan?

Dan wordt het ondersteuningsplan niet door jou ondertekend.

Wij stellen dan een nieuw ondersteuningsplan op.

We houden dan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken dat jij wilt en kunt.

We houden ook dan rekening met jouw mogelijkheden en beperkingen.

De Twentse Zorgcentra bespreekt regelmatig met jou je ondersteuningsplan.

De Twentse Zorgcentra past jouw ondersteuningsplan daarna aan.

Dit gebeurt binnen zes weken na de bespreking.

Vind je het lastig om de afspraken in jouw ondersteuningsplan te bespreken?

Dan kun je vragen om hulp.

Bijvoorbeeld van iemand die jij vertrouwt of van (onafhankelijke) cliëntondersteuning.

Deze persoon helpt jou bij het opstellen of bespreken van het ondersteuningsplan.

Artikel 9 Klachten

Ben je het niet eens met de zorg- en dienstverlening?

Ben je het niet eens met formulieren?

Ben je het ergens anders niet mee eens?

Dan kun je een klacht indienen.

De Twentse Zorgcentra heeft een klachtenregeling vastgesteld.

Als je wilt, krijg je de klachtenregeling toegestuurd.

Deze regeling vind je ook op onze website:
www.detwentsezorgcentra.nl.

Heb je hulp nodig bij het indienen van een klacht?
Dan kan de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon je helpen.
Hoe je deze mensen kan bereiken kun je ook vinden op onze website:
www.detwentsezorgcentra.nl.

Artikel 10 Centrale aansprakelijkheid (Wgbo) en aansprakelijkheid cliënt

Soms maakt De Twentse Zorgcentra een fout.

Dat is heel vervelend.

De Twentse Zorgcentra gaat haar best doen om de fout te herstellen.

Daar kan even tijd voor nodig zijn.

Soms worden daarvoor kosten gemaakt.

Deze kosten moet De Twentse Zorgcentra betalen.

De Twentse Zorgcentra heeft hiervoor een verzekering.

Is er een fout gemaakt bij de begeleiding en ondersteuning uit de Wmo, dan is de aansprakelijkheid van De Twentse Zorgcentra beperkt tot het bedrag dat door onze verzekeraar wordt uitgekeerd. Als onze verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan is de aansprakelijkheid als volgt beperkt:

- (a) als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is;
- (b) Als de zorgovereenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.

Deze beperking geldt niet als er sprake is van opzet of grove schuld van De Twentse Zorgcentra en daardoor schade is ontstaan.

Jij moet ook een verzekering hebben.

Het gaat om een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA).

De Twentse Zorgcentra biedt vrijblijvend een collectieve WA-verzekering aan.

Wil je daarvan gebruik maken?

Dan maken we daarover aparte afspraken.

Deze afspraken leggen we vast in artikel 6 van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 11 Betalingen, eigen bijdrage

De zorg en diensten die je krijgt worden betaald door de gemeente.

De Twentse Zorgcentra stuurt de rekening naar de gemeente.

Dit geldt bij Zorg in Natura (ZIN).

Heb je een Persoonsgebonden Budget (PGB)?

Dan betaal jij de kosten die wij maken voor jouw zorg en ondersteuning.

Je ontvangt van De Twentse Zorgcentra de factuur voor de zorg.

Je betaalt de kosten op basis van trekkingsrechten via de Sociale Verzekeringsbank.

Ben je 18 jaar of ouder én heb je een beschikking vanuit de Wmo? Dan moet je een eigen bijdrage betalen. Dit is vastgelegd in de wet. De Twentse Zorgcentra geeft informatie over de wettelijke eigen bijdrage. De hoogte van de wettelijke eigen bijdrage is inkomensafhankelijk. De hoogte van de wettelijke eigen bijdrage kan De Twentse Zorgcentra niet bepalen. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) kan de hoogte van de wettelijke eigen bijdrage wel berekenen. Het CAK stelt de hoogte van de wettelijke eigen bijdrage vast.

Artikel 12 Arbeidsomstandigheden

Soms ontvang je de zorg thuis. Het kan dan zijn dat De Twentse Zorgcentra extra voorwaarden of eisen stelt. Zoals voorwaarden of eisen aan jouw eigen woning of woonomgeving. Dit heeft te maken met de arbeidsomstandigheden voor de zorgverlener. We maken hierover afspraken en leggen deze vast in het ondersteuningsplan.

Artikel 13 (Intellectuele) eigendomsrechten³

De Twentse Zorgcentra kan adviezen en publicaties uitbrengen. Deze zijn altijd eigendom van De Twentse Zorgcentra. De intellectuele eigendomsrechten zijn van De Twentse Zorgcentra. Informatie die jij hiervoor geeft, zijn en blijven eigendom van jou.

Binnen De Twentse Zorgcentra kun je soms ook (kunst)werken maken. Over de (intellectuele) eigendomsrechten van (kunst)werken gelden regels wanneer:

- jij het (kunst)werk hebt gemaakt bij De Twentse Zorgcentra,
- of jij het (kunst)werk hebt gemaakt met middelen (bijvoorbeeld verf en kwasten) van De Twentse Zorgcentra.

Als jij een (kunst)werk maakt, dan zijn de volgende rechten van De Twentse Zorgcentra:

- Exploitatierechten (alleenrecht om werk openbaar te maken én alleenrecht om werk te verveelvoudigen);
- Eigendomsrechten (eigendomsrecht van het fysieke (kunst)werk).

Je draagt deze rechten bij voorbaat over aan De Twentse Zorgcentra.

Dit doe je als je een handtekening zet onder het toestemmingsformulier auteursrechten, dat onderdeel is van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Ben je het er niet mee eens? Dan noteren we dit in je dossier. Ook spreken we dan af dat jij verantwoordelijk bent voor het (kunst)werk. Dit houdt in dat jij moet zorgen voor de opslag en het vervoer van het (kunst)werk. Maar ook voor de eventuele verkoop of verhuur van het (kunst)werk.

De persoonlijkheidsrechten van het (kunst)werk blijven altijd van jou.

³ Dit artikel betreft alleen de intellectuele eigendom, niet de daadwerkelijke (zakenrechtelijke) eigendom. Onder intellectuele eigendom vallen niet de databankrechten en de domeinnamen.

Dit betekent dat:

- jouw (kunst)werk niet mag worden verminkt;
- jouw (kunst)werk niet in delen mag worden getoond of vermenigvuldigd;
- jouw (kunst)werk geen andere naam mag hebben dan die jij eraan hebt gegeven.

Artikel 14 Toepasselijk recht

Het Nederlands recht geldt voor deze algemene voorwaarden.

Het geldt ook voor alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zoals de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Geschillen worden behandeld door de bevoegde rechter.

Daarvoor kan De Twentse Zorgcentra eerst een beroep doen op een mediator.

Deze mediator is onafhankelijk en erkend.

Deze mediator wordt ingezet om samen met jou tot een oplossing te komen.

Ook jij kan een erkende onafhankelijke mediator inschakelen.

Lukt dit niet, dan kan De Twentse Zorgcentra naar de rechter.

Artikel 15 Annulering

Wil je toch geen zorg- of dienstverlening?

Dan kun je de zorg- en dienstverleningsovereenkomst annuleren.

Dat kan tot vier werkdagen voor de start van de zorg- of dienstverlening.

Doe je dat later?

Dan brengt De Twentse Zorgcentra de volledige kosten bij jou in rekening.

Het gaat bijvoorbeeld om kosten voor het inrichten van ruimten en organiseren van de zorg.

Artikel 16 Wijzigingen

De Twentse Zorgcentra kan deze algemene voorwaarden wijzigen.

Wijzigingen gelden ook voor al bestaande zorg- en dienstverleningsovereenkomsten.

De Twentse Zorgcentra informeert jou over deze wijzigingen.

De wijzigingen gaan in minimaal 30 dagen nadat jou informatie is gegeven.

Ben je het niet eens met een wijziging?

Dan kun je de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen.

De opzegging gaat dan in op de datum van de wijziging.

Je ontvangt dan ook geen zorg of dienst meer.

Soms moeten we een wijziging doorvoeren.

Omdat er een wijziging is in wet en regelgeving.

De wijziging gaat dan in op het moment van inwerkingtreding van die wet of regelgeving.

Artikel 17 Slot

De ingangsdatum van deze algemene voorwaarden starten op de laatste datum van ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden zorg- en dienstverlening Wmo 2015 en Jeugdwet van de Stichting De Twentse Zorgcentra'.