

Algemene voorwaarden en informatie Stichting Breder

1. Definities

Wat betekenen alle woorden in dit document.

Cliënt: dat is degene die zorg krijgt.

Zorgaanbieder: dit is Stichting Breder.

Zorgovereenkomst: dit is het contract tussen de cliënt en Stichting Breder waarin staat wat voor zorg hij/zij krijgt.

Zorg: dit is al het advies, de thuisbegeleiding, gesprekken, de naschoolse opvang, logeerweekend enz. (Tijdelijk) verblijf: dit is zorg die de cliënt krijgt die niet bij de cliënt thuis is zoals logeerweekend of begeleid wonen.

- Cliënt: de persoon die een indicatie heeft en zijn gezinssysteem en eventuele (wettelijke) vertegenwoordiger of gemachtigde rechtspersoon die zorg afneemt of af zal gaan nemen bij de zorgaanbieder.
- Zorgaanbieder: Stichting Breder
- Zorgovereenkomst: een schriftelijke overeenkomst tussen cliënt en zorgaanbieder voor het leveren van zorg.
- Zorg: onder zorg kan worden verstaan: al het advies en de begeleiding, waaronder: begeleiding/wooncoaching, begeleiding groep, PPG, tijdelijk verblijf en verblijf.

2. Toepasselijkheid

In dit hoofdstuk staat dat alles wat in dit document staat geldt voor alle zorg die Stichting Breder biedt en dat het altijd geldt.

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere zorgovereenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt.
- Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, of wanneer er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van deze voorwaarden, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- Indien de zorgaanbieder niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat deze niet meer van toepassing zijn of dat de zorgaanbieder het recht verliest om in andere gevallen de naleving van de voorwaarden te verlangen.

3. Duur

De cliënt krijgt zorg als de zorgovereenkomst is ondertekend. De overeenkomst geldt net zo lang totdat het weer opgezegd wordt door de cliënt of door Stichting Breder of zolang als de indicatie geldig is.

- De zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door beide partijen.
- De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

4. Beëindiging en opzegging

De cliënt kan op elk moment de zorgovereenkomst weer opzeggen. Dat moet via een brief met handtekening, en een maand van tevoren.

Als de cliënt geen recht meer heeft op zorg doordat de indicatie verlopen is, stopt het contract en de zorg direct.

Als de cliënt zich niet aan de afspraken die in dit document staan houdt, mag stichting Breder het contract opzeggen dus de zorg stop zetten.

- Beëindiging van de zorgovereenkomst kan op ieder moment. Voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt geldt een opzegtermijn van één maand. Opzegging geschiedt schriftelijk.
- De zorgovereenkomst eindigt per direct wanneer het recht op zorg van de cliënt vervalt of wanneer de cliënt komt te overlijden.
- De zorgaanbieder behoudt zich het recht de overeenkomst per direct te ontbinden, wanneer de cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.

5. Zorgvuldigheid en uitgangspunten

De medewerkers van Stichting Breder doen altijd hun best om de beste zorg te bieden. We willen de cliënt helpen om zichzelf zo goed mogelijk te kunnen redden op het werk, op school, in de vrije tijd, in het gezin en in de familie.

We willen de cliënt met respect behandelen en geven de hulp bij de cliënt thuis of in de directe omgeving.

- Alle diensten die door de zorgaanbieder worden geleverd worden uitgevoerd naar beste inzicht en is er op gericht de cliënt zelfvertrouwen, zelfredzaamheid, de benodigde competenties en toekomstperspectief te laten ontwikkelen om op zijn/haar eigen niveau te kunnen functioneren in de maatschappij. De cliënt draagt ten alle tijde zelf de verantwoordelijkheid voor gemaakte keuzes.
- De zorgaanbieder behandelt de cliënt met respect en wil rekening houden met zijn/haar levensbeschouwing.
- De zorgaanbieder zal zich ten opzichte van de cliënt meerzijdig partijdig opstellen.
- De zorgaanbieder verricht de werkzaamheden in de directe leefomgeving van de cliënt, tenzij sprake is van (tijdelijk) verblijf.

6. Kwaliteit

De medewerkers van Stichting Breder zullen de cliënt de beste zorg geven, maar kunnen niet beloven dat alle doelen die de cliënt wil bereiken ook gehaald worden. Het is ook belangrijk om goed mee te werken.

Voordat de zorg begint, krijgt de cliënt informatie over welke zorg hij krijgt, wat deze kost en wat er verwacht wordt van de cliënt en wat hij/zij van ons kan verwachten (dat staat in dit document).

Regelmatig zal met je besproken worden hoe het gaat met de zorg die je krijgt en of je tevreden bent. Het ondersteuningsplan wordt elk jaar besproken en er worden nieuwe doelen vastgesteld.

- De cliënt zal de meest adequate begeleiding ontvangen waarbij cliënt en zorgaanbieder samen trachten de opgestelde doelen te verwezenlijken, zonder dit resultaat te garanderen. Hierbij uitgaande van de medewerking van de cliënt zoals genoemd onder punt 5.

- Voor aanvang van de zorgovereenkomst zal aan de cliënt gedegen informatie verstrekt worden over de rechten en plichten van beide partijen, de vorm, de duur en inhoud van de te leveren zorg en de te verwachten kosten.
- De te leveren zorg zal regelmatig worden geëvalueerd.
- De zorgaanbieder is vrij om, zonder opgaaf van reden, een andere zorgverlener uit de organisatie de te leveren zorg te laten bieden. Hierbij wordt ten alle tijden rekening gehouden met het belang van de cliënt.

7. Verplichtingen van de cliënt

De cliënt is verplicht om alle informatie die belangrijk is voor ons om te weten, op tijd te geven. De cliënt zorgt er voor dat de informatie die hij geeft, klopt.

Wij verwachten dat de cliënt de afspraken die we maken nakomt, en dat hij iets doet met de tips en adviezen die hij krijgt.

- De cliënt is verplicht alle gegevens en bescheiden, die de zorgaanbieder nodig heeft voor het correct uitvoeren van de zorgovereenkomst, tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
- De cliënt is verplicht de zorgaanbieder te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
- De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de zorgaanbieder ter hand gestelde gegevens en bescheiden.
- De zorgaanbieder verwacht dat de cliënt adviezen in alle redelijkheid opvolgt en gemaakte afspraken nakomt.

8. Dossiervorming, geheimhouding en privacy

We houden een dossier bij met informatie over de cliënt en de zorg die hij krijgt. Dit mag niet zomaar iedereen lezen. Alleen de mensen van Stichting Breder die bij de cliënt betrokken zijn, mogen het lezen. Als anderen het willen lezen moet de cliënt toestemming geven.

De cliënt zelf mag de dingen over zichzelf in principe lezen. Alles wat in het dossier staat is en blijft geheim, behalve als er hele ernstige dingen zijn, die wel bekend gemaakt moeten worden.

- De zorgaanbieder houdt op door haar gekozen wijze documentatie van de door haar uitgevoerde zorg.
- De informatie, verstrekt door de cliënt, wordt als vertrouwelijk behandeld. Hiervan wordt alleen gebruik gemaakt voor zover een goede uitvoering van de zorgovereenkomst dat vereist.
- De cliënt heeft recht op inzage van de documentatie met betrekking tot haar zorgovereenkomst. Inzage of afschrift blijft achterwege indien dit noodzakelijk is in verband met bescherming van de persoonlijke sfeer van anderen. Iedereen van 12 jaar of ouder kan mondeling of schriftelijk een verzoek doen tot inzage aan de begeleider en teamleider. Ouders en wettelijk vertegenwoordigers mogen het dossier van hun kinderen onder de 12 jaar inzien. Voor hun kinderen van 12 tot 16 jaar hebben ze toestemming van hun kinderen nodig voor inzage. De regelgeving volgens de WGBO wordt hierin gevolgd.
- De zorgaanbieder verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Onder derden worden niet verstaan: degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en de vertegenwoordiger van de cliënt, voor zover de verstrekking van

de gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden en of taken.

- De zorgaanbieder is tot geheimhouding verplicht tenzij (dreiging van) ernstige misstanden tot spreken verplichten. Deze geheimhouding duurt ook voort na beëindiging van de met de cliënt gesloten zorgovereenkomst.
- Na beëindiging van de zorgovereenkomst wordt de gevormde documentatie nog ten minste 5 jaar bewaard.

9. Aansprakelijkheid

Als de cliënt schade oploopt door de schuld van een medewerker van Stichting Breder, en wij zijn daar tegen verzekerd, dan vergoeden wij het. Als het niet onze schuld is, dan niet.

Wonen, logeerweekenden, naschoolse opvang of een dagje weg is op eigen risico. Eventuele schade krijg je niet vergoed. Een cliënt gaat alleen mee als hij zelf zeker weet dat hij lichamelijk gezond genoeg is om mee te doen. Dat is zijn eigen verantwoordelijkheid en de verantwoordelijkheid van ouders.

- De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder voor eventueel door de cliënt geleden schade is beperkt tot de schade die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van de schuld van de zorgaanbieder. Deze schade komt slechts voor vergoeding in aanmerking indien de zorgverlener ertegen verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn, tot maximaal het bedrag van de verzekeringsuitkering. Genoemde beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de zorgaanbieder.
- Deelname aan (tijdelijk) verblijf geschiedt op eigen risico. De zorgaanbieder is in dit geval nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van waardevermindering van goederen of welke andere schade dan ook, welke direct of indirect gevolg zijn van de door de zorgverlener geleverde diensten. Door deel te nemen aan zorg op basis van (tijdelijk) verblijf verklaart de cliënt dat hem of haar niets bekend is aangaande de gezondheidstoestand van de deelnemer(s) op grond waarvan de deelname niet verantwoord zou zijn.

10. Tarieven en wijzigingen

De zorg die de cliënt krijgt moet betaald worden. Hiervoor is een geldige indicatie of beschikking nodig. Hierin kan beschreven staan dat de zorg wordt betaald uit een PGB of via Zorg in Natura. Dit staat in de zorgovereenkomst die de cliënt getekend heeft. Bij PGB staat hierbij ook het uur- of maandtarief. Bij dit bedrag komen nog de reiskosten.

Als je een afspraak afzegt, doe dat dan minimaal 24 uur van tevoren. Wanneer er vaker dan 2 keer per maand wordt afgezegd, wordt er contact opgenomen met de gespreksvoerder of het sociaal team van de gemeente.

- Voor de uitvoering van de overeengekomen zorg op basis van PGB is de cliënt het tarief verschuldigd zoals vastgesteld in de zorgovereenkomst.
- De tarieven kunnen elk jaar worden gewijzigd. Hierbij zijn de geldende tarieven van de desbetreffende gemeente leidend.
- Wanneer de cliënt, om welke reden ook, verhinderd is deel te nemen aan een besproken logeerweekend, dient de cliënt dit uiterlijk tot 5 weken voor aanvang van het weekend te melden.

11. Betaling, facturatie en eigen bijdrage

Elke maand ontvangt de cliënt een rekening als de zorg vanuit het PGB betaald wordt. Deze factuur moet naar de SVB gestuurd worden voorzien van handtekening of via de site geüpload worden. Het uitvoeren hiervan is voor eigen verantwoording van de cliënt.

Voor zorg van Stichting Breder kan je een eigen bijdrage moeten betalen. Je krijgt hiervoor brieven van het CAK.

- De cliënt ontvangt maandelijks een factuur met daarop het overzicht van de gemaakte kosten. De cliënt dient deze in te dienen bij de SVB volgens de instructies van de SVB.
- Voor de meeste vormen van zorg dient een eigen bijdrage te worden betaald. Deze wordt bepaald en geïnt door het CAK. Stichting Breder heeft hier geen invloed op.

12. Vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

Als je vindt dat je door iemand van Stichting Breder op een ongewenste manier wordt behandeld of dat de zorg die je krijgt niet klopt met wat er is afgesproken in de zorgovereenkomst of het ondersteuningsplan, hopen we dat je dit eerst met diegene zelf kan bespreken. Probeer er samen uit te komen. Soms kan dit niet of helpt het niet. Misschien durf je het niet of twijfel je wat je er mee moet en wil je daar graag met iemand over praten.

In al die gevallen kan je contact opnemen met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van Stichting Breder. Hij of zij wil het er graag met je over hebben. Je kan het ongewenste gedrag melden en de vertrouwenspersoon kan je vertellen hoe je een klacht in kan dienen. Het is wel belangrijk om te weten dat het alleen kan gaan over ongewenste benadering van iemand (medewerker of cliënt) van Stichting Breder naar jou of je kind toe. Als je na het voorleggen van de situatie aan de klachtenfunctionaris daadwerkelijk een klacht wilt indienen, ontvang je uiterlijk binnen 6 weken reactie van Stichting Breder. Anne Bleijenberg is vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van Stichting Breder is te bereiken via vertrouwenspersoon@stichtingbreder.nl op of op het algemene adres van Stichting Breder, ter attentie van: "vertrouwenspersoon". Voor de cliënten van Anne is Janine de vertrouwenspersoon. Zij is te bereiken op janine@stichtingbreder.nl.

- Protocol vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is op te vragen.
- De cliënt dient mee te werken aan bemiddeling door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is in dienst van Breder, maar dient onafhankelijk te zijn naar u. Wanneer deze bemiddeling niet het gewenste resultaat oplevert kan de klacht worden ingediend bij de onafhankelijke geschillencommissie waarbij Stichting Breder is aangesloten.
- Deze werkwijze is afgeleid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

13. Cliëntenraad

We vinden het erg belangrijk dat we weten wat cliënten vinden van de zorg en horen graag nieuwe ideeën. Daarom is er een cliëntenraad.

In de cliëntenraad zitten minimaal 3 personen waarvan een deel zelf cliënt is bij Stichting Breder en een deel wettelijke vertegenwoordiger (ouder/verzorger) is van een cliënt van Stichting Breder. Je mag de cliëntenraad altijd mailen om wat jij belangrijk vindt, te laten bespreken. Ze zijn te bereiken op: clienraad@stichtingbreder.nl. Als je het liever op papier geeft, kan dat op het adres van Stichting Breder en dan mag je boven het adres zetten: "t.a.v. cliëntenraad". Wij lezen dit dan niet, maar zorgen dat het bij de cliëntenraad terecht komt, zodat zij het kunnen bespreken.

- Protocol cliëntenraad is opvraagbaar.

13. Tot slot

- Op elke overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt is het Nederlands recht van toepassing.
- De schuingedrukte tekst is bedoeld om de informatie uit dit document toegankelijk te maken voor de cliënten. Aan deze tekst kunnen geen rechten worden ontleend. De tekst uit de artikelen is bindend.