

ALGEMENE VOORWAARDEN
Wzd

**Rechten en plichten van
cliënten met Wlz indicatie
of met indicatie voor crisiszorg
vallend onder de Wet Zorg en Dwang**

Inhoud

Inleiding	3
1. Afspraken	4
2. Zorgleefplan	4
3. Persoonsgegevens en privacy	5
4. Kamer of appartement.....	7
5. Betalingsvoorwaarden.....	8
6. Informatieverstrekking.....	8
7. Klachten en geschillen	9
7.1 Klachten	9
7.2 Geschillen	10
8. Einde van de overeenkomst.....	10
9. Crisiszorg.....	11

Inleiding

Voor u liggen de Algemene voorwaarden Wet Zorg en Dwang (hierna: Wzd)¹. In de Algemene voorwaarden Wzd beschrijven wij uw en onze rechten en plichten. Deze Algemene voorwaarden zijn specifiek bestemd voor cliënten die op grond van de Wzd bij ons (tijdelijk) verblijven.

De Algemene voorwaarden Wzd bestaat uit een algemeen deel en een gedeelte specifiek voor cliënten met een indicatie voor crisiszorg.

Wij hopen dat u naar tevredenheid bij Topaz verblijft.

Met vriendelijke groet,
Raad van Bestuur Topaz

¹ De Algemene voorwaarden zijn gebaseerd op de Algemene Voorwaarden VVT van ActiZ en BTN die tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond, LOC Zeggenschap in zorg en Patiëntenfederatie Nederland en voor Topaz in werking treden per 1 januari 2019.

1. Afspraken

Wanneer zijn de Algemene voorwaarden Wzd van toepassing?

De Algemene voorwaarden Wzd zijn van toepassing op cliënten die vallen onder de Wzd en bij Topaz verblijven.

In deze informatie staan de voor u geldende voorwaarden.

Over wie gaat deze informatie?

In deze informatie gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt de zorgaanbieder bedoeld die deze informatie gebruikt. 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). De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam.

Wanneer wordt u op de hoogte gebracht van wijzigingen?

Wij informeren u tijdig over een wijziging van deze module. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening;
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgleefplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil 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.

2. Zorgleefplan

Wat is een zorgleefplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgleefplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. Het behandelingsplan is onderdeel van het zorgleefplan. In het zorgleefplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgleefplanbespreking vastgelegd. Het zorgleefplan wordt minimaal twee keer per jaar met u besproken. In het zorgleefplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het zorgleefplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgleefplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het

zorgleefplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat volstrekt noodzakelijk is om ernstig nadeel/ gevaar voor u of anderen te voorkomen.

Wat gebeurt er tijdens de zorgleefplanbespreking?

Tijdens de zorgleefplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het zorgleefplan 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 zorgleefplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgleefplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgleefplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.
- Het is mogelijk om een onafhankelijk cliëntondersteuner mee te nemen naar de zorgleefplanbespreking. Het Zorgkantoor regelt dit voor u.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgleefplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgleefplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgleefplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

Wat als wij of u de afspraken in het zorgleefplan niet kunnen (kunt) 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.

3. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens, de voortgang van het behandelingsplan per maand en uw medewerking aan de uitvoering van dit plan, informatie (inclusief afschriften van beslissingen) over uw opname en eventuele toepassing van onvrijwillige zorg en de redenen die hiertoe hebben geleid. Het zorgleefplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij geen inzage in het zorgdossier aan anderen, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.

Inzage hebben:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw zorgdossiergegevens?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw 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 uw zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw dossier te vernietigen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om uw zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang u bij ons in zorg bent kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier?

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

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken met, over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident. Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van u of een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven onder: **Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?**

Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij

wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of uw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken.

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in zodanig waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

Wij kunnen ook volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.

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.

Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.
- Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u indien mogelijk daarvoor voorafgaand toestemming.

4. Kamer of appartement

Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer of het appartement?

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer goed wordt onderhouden en zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement waar u verblijft?

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement. Als wij dat niet doen, kunt u ons daar op wijzen met een brief of email. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

Hoeveel privacy heeft u op de kamer of het appartement?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Welke regels gelden er bij verhuizing?

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen de kosten van de verhuizing.

Als u er zelf voor kiest om te verhuizen, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing betaalt u dan zelf.

Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of het appartement binnen 7 dagen na vertrek. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdert kunnen wij deze 3 maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na 3 maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.

5. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorgverlening?

U ontvangt van ons zorg- en behandeling op grond van de Wet langdurige zorg wat betaald wordt door het Zorgkantoor. 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.

Hoeveel moet u betalen?

Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

6. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgleefplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder

Hoofdstuk 2. Zorgleefplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgleefplanbespreking?

Ook spannen wij 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 zorg en eventuele aanvullende diensten wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- onze privacyverklaring;
- onze cliëntenraad;
- onze recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij ons;
- onze regeling voor partnerverblijf;
- onze huisregels;
- het beleid dat wij voeren over inzet van vrijheidsbeperkende interventies;
- informatie over de rechten die u op grond van de Wzd heeft;
- hoe en op welk adres ons bestuur bereikbaar is voor klachten over uitvoering van een behandeling waar u het niet mee eens bent, of beslissingen over het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen die u niet met uw behandelaar of het management van de locatie kunt oplossen;
- Over de mogelijkheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner mee te nemen naar een zorgleefplanbespreking.

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.

Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de zorg:

- 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;
- en gedurende de looptijd daarvan, legitimeert u zich met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening of behandeling, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- informeert u ons als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

7. Klachten en geschillen

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

7.1 Klachten

Wat kunt u doen met een algemene klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling voor onze cliënten hierin is een specifieke klachtenregeling Wzd opgenomen, die u kunt raadplegen op onze website of in een folder. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Wij hebben een klachtenfunctionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze klachtenfunctionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. De klachtenfunctionaris werkt volledig onafhankelijk.

Wat kunt u doen met een klacht die specifiek samenhangt met de Wet WZD?

U heeft de mogelijkheid een beroep te doen op een externe cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon kan u op uw verzoek adviseren bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met gedwongen opname en verblijf en met het doorlopen van de klachtenprocedure Wzd.

Indien u een Wzd klacht heeft kunt u deze indienen bij de landelijke klachtencommissie KCOZ.

Een Wzd-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 55 Wzd. Dat artikel noemt de volgende beslissingen:

- de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van opname en verblijf (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
- de beslissing om onvrijwillige zorg op te nemen in het zorgplan;
- de beslissing over het uitvoeren van het zorgplan voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillig zorg;
- de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
- de beslissing over het bijhouden van een dossier met betrekking tot onvrijwillige zorg;
- de beslissing rond verlof of ontslag buiten de accommodatie;
- de beslissing van de Wzd-functionaris en de nakoming van zijn verplichtingen.

Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld kunt u uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie of voorleggen aan een rechter, zie paragraaf 7.2 Geschillen.

Dit geldt niet voor Wzd klachten. Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen kunt u een schriftelijk verzoekschrift indienen bij de rechter om een beslissing van de rechter te krijgen over uw klacht.

7.2 Geschillen

Welke voorwaarden gelden voor het aanhangig maken van een geschil bij de geschillencommissie?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken) is behandeld, kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Wat kan ik doen bij ontevredenheid over de uitspraak van de Geschillencommissie

Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie. In uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil bij de Geschillencommissie?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

Wanneer kan ik een geschil voorleggen aan een rechter?

U kunt kiezen of u uw geschil een geschil ook voorleggen aan een rechter. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde zorgverlener gaat, kunt u ook bijvoorbeeld naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van € 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie

8. Einde van de overeenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst met ons?

De overeenkomst met ons eindigt:

- als u en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder: '*Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?*';
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder: '*Kunt u de overeenkomst opzeggen?*';
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- bij uw overlijden.

Welke afspraken gelden bij overlijden?

- Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen. Uw nabestaanden moeten dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, iets anders regelen.
- Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 7 dagen de tijd om de kamer of appartement leeg te maken. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de kamer of appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.
- Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen.
- Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

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);
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

- Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder: "Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?", 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.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

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

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

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, mag u de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

9. Crisiszorg

Bij crisiszorg gelden ook de volgende Algemene voorwaarden:

Heeft u bijzondere verplichtingen in het geval van crisiszorg?

In het geval van crisiszorg vraagt u de nodige indicatie uiterlijk 5 werkdagen na aanvang van de zorg aan en/of verleent u alle nodige medewerking daartoe.

Gelden er afwijkende afspraken bij vertrek?

U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of appartement in ieder geval binnen 24 uur na beëindiging van de crisiszorg.

Welke afspraken gelden bij overlijden?

- Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen. Uw nabestaanden moeten dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, iets anders regelen.
- Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 24 uur de tijd om de aanwezige eigendommen te verwijderen. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.
- Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of papier.
- Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

Ontvangt u een zorgleefplan als u alleen crisiszorg ontvangt?

In afwijking van de Algemene module, gelden de bepalingen in Hoofdstuk 2 Zorgleefplan niet voor u als u alleen crisiszorg ontvangt van ons.

Kan de overeenkomst op een ander moment eindigen dan opgesomd in de Hoofdstuk 8 Einde van de overeenkomst?

Naast de omstandigheden die in hoofdstuk 8 Einde van de overeenkomst zijn opgesomd, eindigt de overeenkomst ook op de datum waarop de crisiszorg niet meer noodzakelijk is.

Bij crisiszorg gelden niet de volgende Algemene voorwaarden onder a tot en met c:

a. Gelden er aanvullende eisen aan de zorgleefplanbespreking naast die in de Algemene module?

- Wij bespreken met u twee keer per jaar het zorgplan.
- Als u op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kunt u bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

b. Welke regels gelden er bij verhuizing?

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen de kosten van de verhuizing.

Als u er voor kiest om te verhuizen, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing betaalt u dan zelf.

c. Geldt er een aanvullende eis voor het opzeggen van de overeenkomst, naast die in de Algemene module?

Wij kunnen de overeenkomst alleen opzeggen met toestemming van het zorgkantoor.