

**ALGEMENE VOORWAARDEN  
WLZ MET VERBLIJF**

**Rechten en plichten van  
cliënten die met Wlz indicatie  
of met indicatie voor crisiszorg  
op een somatische afdeling verblijven**

## Inhoud

Inleiding .....	3
Algemene voorwaarden.....	4
1. Algemeen.....	4
2. Cliëntplan en cliëntdossier.....	4
3. Betalingsvoorwaarden .....	7
4. Overige afspraken .....	7
5. Klachten en geschillen.....	9
6. Einde van de overeenkomst.....	10
7. Zorg met verblijf (Wlz).....	11
Bijzondere module Crisiszorg.....	13

## Inleiding

Voor u liggen de algemene voorwaarden Wlz met verblijf. Algemene voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en ons als zorgaanbieder. In de algemene voorwaarden worden uw en onze rechten en plichten beschreven. De schriftelijke afspraken die u ontvangt in de vorm van deze algemene voorwaarden zijn voor u en ons bindend. U hoeft hiervoor geen zorgovereenkomst te ondertekenen. Doordat u zich tot ons gewend heeft met een zorgvraag en wij als zorgaanbieder op deze zorgvraag ingaan komt er op grond van de wet een mondelinge zorgovereenkomst tot stand. Daar waar in de algemene voorwaarden overeenkomst staat bedoelen wij dus de mondelinge zorgovereenkomst.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op bewoners die op een afdeling voor mensen met een chronische lichamelijke beperking verblijven. Deze voorwaarden zijn ook bestemd voor cliënten die met crisiszorg<sup>1</sup> zijn opgenomen (op een afdeling voor mensen met een chronische lichamelijke beperking) en in het bezit zijn van of in aanmerking komen voor een Wlz indicatie.

### Wie hebben de algemene voorwaarden gemaakt?

De algemene voorwaarden zijn opgesteld door ActiZ en ZorgthuisNL (namens zorgorganisaties) enerzijds en de Consumentenbond, LOC Waardevolle zorg en Patiëntenfederatie Nederland (consumentenorganisaties) anderzijds, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. De algemene voorwaarden hebben daarmee een tweezijdig karakter.

### Kunt u met Topaz andere afspraken maken over de zorg?

Naast de algemene voorwaarden is er ook een cliëntplan. In dit plan staat beschreven welke zorg u krijgt en welke afspraken met u daarover zijn gemaakt. Dit plan stellen wij samen met u op.

### Wat zijn de belangrijkste afspraken in de algemene voorwaarden?

De belangrijkste zijn:

- U ontvangt duidelijke informatie over de zorg die Topaz biedt. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website van Topaz.
- U krijgt informatie over aanvullende diensten en/of extra zorg, als deze er zijn. U kunt kiezen om hiervan gebruik te maken en de kosten zijn dan voor uw rekening.
- Hoe wij als Topaz omgaan met uw persoonlijke gegevens.
- U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen.
- Als u zorg krijgt van meerdere zorgaanbieders, dan informeert u ons zodat wij met elkaar kunnen afstemmen en afspreken wie eindverantwoordelijk is voor de zorg die u krijgt.
- U en uw naasten moeten zich houden aan de huisregels.
- U moet de rekeningen van Topaz op tijd betalen.
- U moet ervoor zorgen dat de medewerkers van Topaz veilig hun werk kunnen doen.

We hopen dat u naar tevredenheid bij Topaz verblijft.

Met vriendelijke groet,

Raad van Bestuur Topaz

---

<sup>1</sup> Onder crisiszorg verstaan wij zorg of ondersteuning waarvoor u snel moet worden opgenomen. Terugkeer naar huis is niet meer mogelijk. Het gaat om situaties waarin iemand, als gevolg van een onverwachte en voor de cliënt ingrijpende gebeurtenis, niet meer verantwoord thuis kan blijven wonen en waar onmiddellijke verlening van zorg 24 uur per dag noodzakelijk is. Wij verstaan niet onder crisiszorg een onvrijwillige opname en verblijf op basis van een inbewaringstelling of een rechtelijke machtiging zoals bedoeld in de wet zorg en dwang.

## Algemene voorwaarden

### 1. Algemeen

#### 1.1. Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden in deze module(s) 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 wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden in deze module(s) geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.

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

In de module(s) van 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:

- bij gewijzigde wet- en regelgeving door ActiZ en Zorgthuisnl gezamenlijk, 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. Cliëntplan<sup>2</sup> en cliëntdossier

#### 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) cliëntplan en hoe komt het tot stand?

Het (digitaal) cliëntplan is een (digitaal) document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het (digitaal) cliëntplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de cliëntplanbespreking vastgelegd. In het (digitaal) cliëntplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De zorgverlening die wij geven is beperkt tot de indicatie die u heeft. 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) cliëntplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het (digitaal) cliëntplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het (digitaal) cliëntplan zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het (digitaal) cliëntplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

---

<sup>2</sup> Het (digitaal) zorgplan wordt ook wel genoemd zorgleefplan, persoonlijk ontwikkelingsplan of individueel plan.

## 2.4. Wat gebeurt er tijdens de cliëntplanbespreking?

Tijdens de cliëntplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het (digitaal) cliëntplan 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) cliëntplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

Eisen cliëntplanbespreking:

- Wij leggen binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, de afspraken die wij met u hebben gemaakt tijdens de cliëntplanbespreking, vast in het (digitaal) cliëntplan en zorgen ervoor dat het beschikbaar is voor u en (direct) te raadplegen.
- Wij bespreken met u twee keer per jaar het (digitaal) cliëntplan. Na een evaluatie en actualisatie van het (digitaal) cliëntplan, leggen wij binnen zes weken, de uitkomst van de bespreking vast in het (digitaal) cliëntplan.
- Als u op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kunt u bij de cliëntplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u. Vóór de eerste cliëntplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

## 2.5. Wat als wij de afspraken in het (digitaal) cliëntplan 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 cliëntdossier?

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

- Wij houden een cliëntdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het cliëntdossier en zorgen ervoor dat het cliëntdossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het cliëntdossier 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) cliëntplan maakt deel uit van het cliëntdossier.
- Voor gegevens uit het cliëntdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het cliëntdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het cliëntdossier vernietigd.
- Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een cliëntdossier 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 cliëntdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het cliëntdossier 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 cliëntdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het cliëntdossier 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 module.

## 2.7. Wanneer gebruiken wij het cliëntdossier zonder uw toestemming?

Wij gebruiken het cliëntdossier 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.

## 2.8. Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het cliëntdossier?

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het cliëntdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek.

## 2.9. Aan wie geven wij inzage in het cliëntdossier?

- U kunt (een deel van) het cliëntdossier kosteloos inzien en een schriftelijke kopie krijgen. U kunt één gratis kopie krijgen, voor een tweede kopie vragen wij een redelijke vergoeding op basis van de administratieve kosten. U kunt ook (een deel van) het cliëntdossier kosteloos elektronisch inzien en kosteloos een elektronische afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen.  
U krijgt geen inzage in of een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het cliëntdossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.
- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling en hun vervangers, kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het cliëntdossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.
- Uw vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de IGJ of 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.

## 2.10. Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het cliëntdossier?

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel geen inzage in en afschrift van (een deel van) het cliëntdossier. 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 cliëntdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

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

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

### 3. Betalingsvoorwaarden

#### 3.1. Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet (rechtstreeks) door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald. 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. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

#### 3.2. Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u **vóór** de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

#### 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 buitengerechtigde incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde 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;
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad;
- onze huisregels;
- onze recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten;
- onze regeling voor partnerverblijf, als wij partnerverblijf bieden.

#### 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. Ook geeft u ons informatie over een eventuele wilsverklaring;

- 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. 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 daarvoor voorafgaand toestemming.

#### **4.6. Hoe gaan wij om met deelname aan 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.

#### **4.7. Welke verplichtingen heeft u nog meer?**

U heeft ook de volgende verplichtingen, als u bij ons verblijft of in een privéwoning woont:

- 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 stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het (digitaal) cliëntplan 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 onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- 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;
- u meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.
- Alle gebouwen van Topaz zijn rookvrij. Roken in uw kamer is niet toegestaan. U mag alleen roken op de daarvoor aangewezen buitenplaatsen. Het is u bezoekers niet toegestaan daar te roken.

#### **4.8. 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 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 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.



## 5. Klachten en geschillen

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

### **Klachten**

#### **5.1. Wat kunt u doen met een klacht over ons?**

Wij hebben een klachtenregeling 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 functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

#### **5.2. Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?**

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven onder 5.3 e.v. en op de website van de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

### **Geschillen**

#### **5.3. Welke procedure geldt er bij een geschil?**

Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

#### **5.4. Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?**

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

#### **5.5. Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?**

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

#### **5.6. Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?**

U kunt er voor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde zorgverlener gaat, kunt u ook naar de tuchtrechter gaan.

#### **5.7. Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?**

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

#### **5.8. Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?**

De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kunt u wel naar de rechter.

## 6. Einde van de overeenkomst

### 6.1. Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- 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 6.2;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder 6.4;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het cliëntdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- bij uw overlijden.

### 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 cliëntdossier. 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 aanvullende 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.

## 7. Zorg met verblijf (Wlz)

### 7.1. 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;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- 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.

### 7.2. 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.

### 7.3. 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.

### 7.4. Welke verplichtingen heeft u?

- U houdt zich aan de huisregels.
- U draagt bij aan dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels.
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer of het appartement.
- U vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer of het appartement geen ingrijpende veranderingen aan.

### 7.5. Welke regels gelden er bij gedwongen verhuizing?

Als u wegens renovatie, vervangende nieuwbouw en/of permanente sluiting van een locatie/woning gedwongen bent te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is en welke procedure hierover geldt. Ook informeren wij u over de vergoeding die u krijgt voor de kosten van de verhuizing en inrichting (stoffering en inventaris). Met de cliëntenraad spreken wij de (maximale) vergoeding voor de kosten van verhuizing en inrichting af.

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.

Deze algemene voorwaarde geldt **niet** bij crisiszorg.

### 7.6. 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 verwijdt uw eigendommen uit de kamer of het appartement binnen zeven dagen na vertrek. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdt kunnen wij deze drie maanden ergens opslaan. Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. Wij brengen u tijdig op de hoogte van de vergoeding die wij hiervoor vragen. Als uw eigendommen na drie maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.

Deze algemene voorwaarde geldt **niet** bij crisiszorg.

### **7.7. Welke afspraken gelden bij overlijden?**

Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden. Onder noodzakelijke laatste zorg valt het schouwen, klaarmaken voor vervoer naar rouwcentrum en het tijdelijk koelen na het overlijden. Deze kosten komen voor onze rekening.

Als de mogelijkheid er is en wij de capaciteit hebben, spreken wij met uw nabestaanden over de wenselijke laatste zorg, zoals het afleggen en opbaren in de eigen kamer of een aparte ruimte. De kosten voor de wenselijke laatste zorg betalen uw nabestaanden.

Als het opbaren binnen 7 dagen na het overlijden valt, zijn er geen kosten verbonden aan het beschikbaar houden van de kamer of het appartement. Er kunnen wel kosten in rekening worden gebracht voor andere zaken, zoals het beschikbaar stellen van koelapparatuur. Wij spreken met de cliëntenraad af tegen welke prijs deze diensten worden aangeboden.

Uw nabestaanden krijgen na het overlijden zeven dagen de tijd om de kamer of het appartement leeg te maken. Hebben uw nabestaanden hiervoor meer tijd nodig, dan kunnen zij in overleg met ons extra dagen afspreken en worden deze extra dagen bij hen in rekening gebracht. Dit kan binnen Topaz tot een maximum van 5 extra dagen en tegen een tarief van € 250,- per dag.

Als er geen andere afspraken zijn gemaakt en niet binnen zeven dagen de kamer of het appartement leeg is gemaakt door uw nabestaanden, kunnen wij de kamer of het appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen drie maanden opslaan. Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. Wij brengen uw erfgenamen tijdig op de hoogte van de vergoeding die wij hiervoor vragen.

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.

Deze algemene voorwaarde geldt **niet** bij crisiszorg.

## **Bijzondere module Crisiszorg**

Bij crisiszorg gelden de volgende (aanvullende/afwijkende) algemene voorwaarden:

### **Heeft u bijzondere verplichtingen in het geval van crisiszorg?**

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

### **Ontvangt u het (digitaal) cliëntplan als u alleen crisiszorg ontvangt?**

Er vindt geen cliëntplanbespreking plaats en ook wordt geen (digitaal) cliëntplan opgesteld, als wij verwachten dat uw verblijf korter dan zes weken zal duren en als u geen Wlz-indicatie heeft aangevraagd. Dit wijkt af van wat in Hoofdstuk 2 Cliëntplan en cliëntdossier van de Algemene module staat. De algemene voorwaarden 2.2 tot en met 2.5 in Hoofdstuk 2 Cliëntplan en cliëntdossier van de Algemene Module zijn niet van toepassing als u alleen crisiszorg ontvangt van ons.

### **Gelden er afwijkende afspraken bij vertrek?**

U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of het 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. Onder noodzakelijke laatste zorg valt het schouwen, klaarmaken voor vervoer naar rouwcentrum en het tijdelijk koelen na het overlijden.

Als de mogelijkheid er is en wij de capaciteit hebben, spreken wij met uw nabestaanden over de wenselijke laatste zorg, zoals het afleggen en opbaren in de eigen kamer of een aparte ruimte. De kosten van de wenselijke laatste zorg betalen uw nabestaanden.

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. Wij brengen uw erfgenamen tijdig op de hoogte van de vergoeding die wij hiervoor vragen.

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.

### **Kan de overeenkomst op een ander moment eindigen dan genoemd in de Algemene module?**

Naast de omstandigheden die in de Algemene module zijn genoemd, kan de overeenkomst ook eindigen op de datum waarop de crisiszorg niet meer noodzakelijk is.