

't Heem



# Dagbesteding

Leveringsvoorwaarden 't Heem



In dit boekje leest u de leveringsvoorwaarden van Zorgstichting 't Heem voor de dagbesteding. Deze voorwaarden gelden voor u als u deelneemt aan het dagprogramma voor ouderen in één van de woon- en zorggebouwen van 't Heem.

*Hart voor leven & wonen*

# LEVERINGSVOORWAARDEN DAGBESTEDING

## 1. Einde van de overeenkomst dagbesteding

### Wanneer eindigt de overeenkomst dagbesteding?

De overeenkomst dagbesteding eindigt:

- op de einddatum als in de overeenkomst dagbesteding is genoemd;
- als u en wij dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij uw overlijden;
- als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

### Kunt u de overeenkomst dagbesteding opzeggen?

U kunt de overeenkomst dagbesteding op elk moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van één maand in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar de locatiemanager van de locatie waar u dagbesteding ontvangt:  [<naamlocatie>@t-heem.nl](mailto:<naamlocatie>@t-heem.nl) of Slimstraat 2a, 5071 AB Udenhout.

### Kunt u de overeenkomst dagbesteding opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als wij prijzen aanpassen van aanvullende zorg- en dienstverlening die u zelf betaalt of van zorg- en dienstverlening die u uit een PGB betaalt, mag u de overeenkomst dagbesteding opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

### Kunnen wij de overeenkomst dagbesteding opzeggen?

Wij mogen de overeenkomst dagbesteding per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van één maand alleen opzeggen 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) indicatie/ beschikking;
- het indicatiebesluit/ beschikking van de gemeente niet meer geldig is;
- de dagbesteding niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de beschikking/ toewijzingsbesluit aangeeft. Als u denkt dat dagbesteding nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen en moet u dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;
- u de verplichtingen uit de overeenkomst dagbesteding niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede dienstverlening te verlenen;
- de gemeente ons niet meer betaalt voor de dagbesteding voor u en u zelf ook niet bereid bent voor de dagbesteding te betalen;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken.

### Wat gebeurt er bij het einde van de overeenkomst dagbesteding?

- Als wij de overeenkomst dagbesteding hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, 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 van uw dossier mee.
- Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een aanbieder die de dagbesteding overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de gemeente en de GGD Hart van Brabant (toezichthoudend orgaan op de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen) informeren over het einde van de overeenkomst dagbesteding en de reden(en) daarvan.

## **2. De afspraken**

### **Wat regelen wij in de overeenkomst dagbesteding?**

In de overeenkomst dagbesteding en in deze module staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze dienstverlening aan u.

### **Kunnen wij afwijken van de overeenkomst dagbesteding en de benoemde module?**

Wij wijken niet af van de overeenkomst dagbesteding en ook niet van de benoemde module, tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

### **Mogen wij deze overeenkomst dagbesteding en de benoemde module(s) wijzigen?**

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij u hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.

### **Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?**

- Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met u overeenstemming te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 14 dagen na onze mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de overeenkomst dagbesteding opzeggen. De overeenkomst dagbesteding stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);
- Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de overeenkomst dagbesteding ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de overeenkomst dagbesteding op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de overeenkomst dagbesteding in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

## **3. Ondersteuningsplan (ook wel genoemd zorgplan)**

### **Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?**

In het ondersteuningsplan worden bij de start van de dagbesteding de afspraken over de

uitvoering van de dagbesteding en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het ondersteuningsplan is daarmee een onderdeel van de overeenkomst dagbesteding dat helemaal op u is toegeschreven. Het ondersteuningsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

### **Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?**

Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren wij met u het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de dagbesteding verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- 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 dagbesteding worden betrokken of van ons informatie krijgen over de dienstverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het ondersteuningsplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker of minder vaak is dan twee keer per jaar.

### **Hoe vaak wordt het ondersteuningsplan aangepast?**

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de overeenkomst dagbesteding wordt het ondersteuningsplan opgesteld. Vervolgens wordt het ondersteuningsplan regelmatig geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het ondersteuningsplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het ondersteuningsplan en ondertekent het dan binnen twee weken.

### **Moet u het eens zijn met het ondersteuningsplan?**

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het ondersteuningsplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze dienstverlening, wordt dat in het ondersteuningsplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden. U ondertekent het ondersteuningsplan vervolgens.

### **Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het ondersteuningsplan?**

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de en dienstverlening, dan wordt het ondersteuningsplan niet door u ondertekend. Wij stellen dan een ondersteuningsplan op waarin wij zoveel mogelijk rekening houden met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

### **Wat als wij of u de afspraken in het ondersteuningsplan niet kunnen nakomen?**

Als wij de dienstverlening niet volgens het ondersteuningsplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de dienstverlening alsnog volgens het ondersteuningsplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming

van een opzegtermijn van één maand.

Als het voor u onmogelijk is om naar de dagbesteding te komen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

#### **4. Persoonsgegevens en privacy**

##### **Is er een zorgdossier?**

Ja. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de overeenkomst dagbesteding. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom.

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

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

- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.

##### **Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?**

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

##### **Wat doen wij met uw zorgdossier?**

Door ondertekening van de overeenkomst dagbesteding geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de zorg- en dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

##### **Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?**

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. Maar wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

##### **Mag u uw zorgdossier inzien?**

Ja, u kunt vragen om uw zorgdossier in te zien. U mag ook om een kopie vragen van uw zorgdossier. Wij kunnen daarvoor een vergoeding vragen.

### **Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien?**

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst dagbesteding als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

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

Ook na beëindiging van de overeenkomst dagbesteding bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt.

### **Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?**

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

### **Doen wij mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?**

Ja. Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan. Pas als u daarvoor toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken dan wel uw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen. Wij kunnen ook volledig anonieme en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken.

## **5. Uw verplichtingen**

### **Wat moet u doen?**

U werkt mee om ons in staat te stellen de dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

### **Wat mag u niet doen?**

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 bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

## **6. Betalingsvoorwaarden**

### **Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?**

U moet ons voor de dagbesteding betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van de Wet Maatschappelijke ondersteuning door de gemeente aan ons wordt betaald. Dit geldt bij voorbeeld voor de maaltijden die u gebruikt tijdens uw bezoek aan de dagbesteding of andere aanvullende diensten die wij met u zijn overeengekomen.

Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

### **Hoeveel moet u betalen?**

Als u moet betalen voor de (aanvullende) dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

### **Op welk moment moet u betalen?**

Wij sturen u voor de dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen één maand moet betalen.

### **Wat gebeurt er als u niet betaalt?**

Na het verstrijken van de termijn van één maand sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

De rente is gelijk aan de

wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## **7. Informatieverstrekking**

### **Welke informatie krijgt u?**

Wij informeren u in ieder geval tijdens de ondersteuningsplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie **3. Ondersteuningsplan: Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?**). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst dagbesteding.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/beschikking 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 noodsituaties;

- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;

### **Informereren wij u over incidenten?**

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. Wij informeren u in zo'n geval onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

### **Hoe geven wij informatie?**

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en gaan wij na of u de informatie heeft ontvangen en heeft begrepen.

### **Welke informatie krijgen wij van u?**

- bij het aangaan van de overeenkomst dagbesteding geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van 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;
- u moet zich bij het ondertekenen van de overeenkomst dagbesteding legitimeren en gedurende de looptijd daarvan als wij daarom verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs laten zien;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de dienstverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.

## **8. Klachten**

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

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website. Daarin staat ook wie de klachtenfunctionaris is. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook op papier krijgen (folder).

De klachtencommissie die 't Heem beschikbaar heeft voor (thuis)zorgcliënten is niet beschikbaar voor u als bezoeker van de dagbesteding.

\* \* \*







## Woonstichting en Zorgstichting

### Bezoekadres

Slimstraat 2<sup>a</sup>

5071 EJ Udenhout

### Postadres

Postbus 62

5070 AB Udenhout

## Zorglocaties

### de Eikelaar

Slimstraat 40

5071 EK Udenhout

### Torentjeshoef

Oranjesingel 33

5056 XB Berkel-Enschot

### Leyenhof

Martinipad 3

5268 AZ Helvoirt

### Haarensteyn

Haarensteijnstraat 2

5076 CN Haaren