

Algemene module

Inhoud

- 1 Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst**
- 2 De afspraken**
- 3 Ondersteuningsplan**
- 4 Gedragscode**
- 5 Persoonsgegevens en privacy**
- 6 Uw verplichtingen**
- 7 Betalingsvoorwaarden**
- 8 Informatieverstrekking**
- 9 Klachtenregeling**
- 10 Schaderegeling**

1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van 14 kalenderdagen in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar info@actiefzorg.nl | Postbus 317, 5000 AH TILBURG

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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

Kunnen wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

Wij mogen de zorg- en dienstverleningsovereenkomst per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van 14 kalenderdagen 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) indicatiebesluit/(-stelling);
- het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
- de zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/machtiging/verwijzing aangeeft. Als u denkt dat zorg 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen;
- het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorg- en dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg- en dienstverlening te betalen;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken.

Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

- Als wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 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 en Jeugd (IGJ) informeren over het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.

2. De afspraken

Wat regelen wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg- en dienstverlening aan u.

Wanneer is de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Kunnen wij afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Wij wijken niet af van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

Mogen wij deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

3. Ondersteuningsplan

Wat is een ondersteuningsplan en hoe komt het tot stand?

In het ondersteuningsplan worden bij de start van onze zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de zorg- en dienstverlening en de uitkomsten van de ondersteuningsplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het ondersteuningsplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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.

U kunt bij de ondersteuningsplanbespreking een onafhankelijke klantondersteuner meenemen. Het zorgkantoor kan dit voor u regelen. Vóór de eerste ondersteuningsplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

Wat gebeurt er tijdens de ondersteuningsplanbespreking?

- Tijdens de ondersteuningsplanbespreking evalueren wij met u het ondersteuningsplan en bespreken wij hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:
 - hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
 - uw gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor uw gezondheid en welzijn;
 - de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
 - de medische behandelingen, als die nodig zijn;
 - 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 zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en/of 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 zorg- 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 zorg- en 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 zorg- en 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 14 kalenderdagen.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, 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. Gedragscode

Wat zijn de reikwijdte en doelen van de gedragscode?

De gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, samenwerkingspartijen, klanten en andere direct betrokkenen. Een exemplaar van deze gedragscode wordt aan alle medewerkers en klanten verstrekt. Daarnaast is hij ook te vinden op onze website. Actief Zorg verwacht van zijn medewerkers, relaties en klanten dat zij zich houden aan deze gedragscode.

Waar richt de gedragscode zich op?

- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, seksuele intimidatie;
- Het goede imago van onze organisatie bewaken en bewaren;
- Het beschermen van de werknemers en klanten;
- Goed werkgeverschap
- Het voldoen aan wettelijke voorschriften en verplichtingen

De direct leidinggevende heeft een voorbeeldfunctie en ziet toe op het handhaven van de normen en waarden binnen Actief Zorg. Mochten er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de direct leidinggevende.

De gedragscode wordt regelmatig besproken tijdens teamoverleg en komt aan de orde in opleidingen en cursussen. Daarnaast is het een onderdeel van evaluatie- en functioneringsgesprekken, om te beoordelen of het gedrag overeenkomt met de uitgangspunten van de organisatie.

Wat wordt er verwacht van de medewerkers?

- De medewerker is zich bewust van zijn gedrag, de eigen gevoelens ten opzichte van de klant, eigen motieven voor de zorg- en dienstverlening/begeleiding en de effecten daarvan op de klant en op zichzelf;
- De medewerker handelt systematisch en procesmatig, op basis van vooraf geplande zorg- en dienstverlening-/begeleidingsdoelen;
- De medewerker is transparant in zijn handelen. Wat hij doet, is inzichtelijk en controleerbaar voor collega's en leidinggevendenden, maar ook voor de klant en zijn direct betrokkenen. Het vertrouwelijke karakter van de relatie tussen medewerker en klant mag een goede zorg niet in de weg staan. Dit betekent dat informatie die relevant is voor het kunnen leveren van goede zorg overdraagbaar is naar collega's. Dit moet voor de klant duidelijk zijn.

Welke gedragsregels gelden er voor de medewerkers?

- De medewerker laat zich bij contacten met klanten leiden door de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep.
- De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van klanten en neemt zelf geen initiatief tot agressie jegens hen in woord of daad.
- De medewerker accepteert geen seksuele gedragingen van klanten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen.
- De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag van klanten en werkt niet mee aan en/of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.
- Men spreekt niet over collega's en/of zaken binnen Actief Zorg, die niet van belang zijn voor de klant.

Discriminatie

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.

(seksuele) Intimidatie

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen en het lastig vallen. In dit verband kan ook gedacht worden aan het voortdurend telefoneren of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails. Elke ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en door degene die hiermee geconfronteerd wordt als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden.

Diefstal

Het is ongeoorloofd goederen van klanten, werknemer en/of werkgever weg te nemen. In geval van diefstal dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Er wordt aangifte gedaan en er volgt politieonderzoek. Afhankelijk van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen er worden genomen.

Boekhouding

Medewerkers van Actief Zorg zullen geen handelingen verrichten die tot doel hebben de overheden, fiscale autoriteiten of derden te misleiden. Medewerkers creëren geen documenten of dragen niet bij aan het creëren van documenten om zaken die onjuist of ongepast zijn te verbergen.

Sociale media

Op sociale media zoals Instagram, Facebook, Twitter e.d., mogen geen aanstootgevende foto's of uitlatingen worden geplaatst, die herleidbaar zijn tot Actief Zorg. Wanneer een medewerker van Actief Zorg bij of door een klant wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze klant onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678 van het Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, direct te worden gemeld bij de direct leidinggevende of de vertrouwenspersoon. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken klant(en) te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten en dit gegronnd verklaard is door de leidinggevende in overleg met de directie. Actief Zorg registreert dit soort klachten en onderneemt actie naar de betrokken partij.

Belangenverstrengeling

Elke handeling die vermenging van zakelijke en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld. Indien er een situatie is waarbij belangenverstrengeling een rol speelt, dient dit gemeld te worden bij de direct leidinggevende. De leidinggevende bekijkt of de werkzaamheden kunnen worden voortgezet. Onder werktijd mogen in principe geen werkzaamheden of handelingen voor privédoeleinden worden verricht.

Kleding en herkenbaarheid

Tijdens het werk bij Actief Zorg zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. De medewerker is het visitekaartje van de organisatie. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie.

- Het is niet toegestaan om tijdens het werk aanstootgevende kleding te dragen.
- (Aanstootgevende) Piercing(s) en tatoeages zijn bedekt.
- Men draagt schone en niet versleten kleding.
- Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij fris ruiken. Dit houdt in dat men niet ruikt naar sigarettenrook, drank, zweet of zware parfums.

Bij aanvang van ieder klantencontact aan huis, dient men een uniformjasje te dragen. Op deze manier is men herkenbaar voor de klant. Nadere afspraken over het gebruik van beroepskleding zijn terug te vinden in het personeelshandboek.

Naast het dragen van een uniformjasje is iedere medewerker die bij de klant aan huis komt, verplicht zich te kunnen legitimeren met een personeelspas voorzien van pasfoto. Nadere afspraken hieromtrent staan beschreven in het personeelshandboek. Van de klant wordt verwacht dat hij tijdens de aanwezigheid van de medewerker, niet aanstootgevend gekleed is

Als het noodzakelijk is voor de betreffende klant een uitzondering te maken op de algemene regel dat agressie en onveiligheid niet worden getolereerd, moet er een behandel- of ondersteuningsplan opgesteld worden, waarin is opgenomen in welke mate het uiten van agressie "erbij" kan horen. Dit moet bekend zijn bij alle medewerkers die normaliter met de betreffende klant te maken hebben. Klanten en (indien handelingsonbekwaam) hun vertegenwoordigers worden in de aanmeldingsfase of zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Welke sancties staan er op het niet naleven van de gedragscode?

Wanneer meldingen binnenkomen met betrekking tot overtreding van een regel, welke hierboven vermeld staan, wordt een onderzoek ingesteld. Hierna wordt gekeken wat de maatregelen met betrekking tot deze overtredingen zullen zijn. Tegen iemand die niet handelt volgens de wet, de CAO of deze gedragscode kunnen maatregelen worden genomen die in verhouding staan tot de overtreding die gemaakt is. Dit kan zijn in de vorm van een aantekening of een berisping in het dossier. Consequenties hiervan kunnen ook zijn: ontslag, strafrechtelijke vervolging en civielrechtelijke vervolging.

Klanten en samenwerkingspartners

Wanneer klanten en samenwerkingspartners zich niet aan de regels houden kan het verbreken van de zakelijke relatie een gevolg zijn.

Toezicht op naleving

Indien er sprake is van een overtreding van één van de regels uit deze gedragscode of bij een wettelijke overtreding dient dit gemeld te worden bij:

- Direct leidinggevende
- Directie en/of P&O
- Vertrouwenspersoon

5. 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier kunt u vinden in Caren.

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:

- als het gaat om gegevens in verband met geneeskundige behandeling geldt een bewaartermijn van vijftien jaar, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- voor het behandelingsplan en opname en ontslaggegevens bij een opname via de Wet verplichte ggz (Wvvgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd) Wet geldt een bewaartermijn van vijf jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 een dergelijk 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 en Jeugd (IGJ) om inzage vraagt. Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Ook na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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.

Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door u als inbreuk op uw privacy kan worden ervaren, dan zorgen wij er voor dat dat met uw toestemming gebeurt of dat dat buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de feitelijk zorgverlener of degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling ook noodzakelijk is;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde.

Wanneer wij van plan zijn om bij een dergelijke handeling of een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig te laten zijn, dan zullen wij u daarvoor voorafgaand toestemming vragen.

6. Uw verplichtingen

Wat moet u doen?

- U werkt mee om ons in staat te stellen de zorg- en 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 verstaan wij onder veilig werken voor onze medewerkers

Voor Actief Zorg is de veiligheid van medewerkers enorm belangrijk. Daarom zorgen wij in alle omstandigheden voor een veilige en gezonde omgeving. Veel medewerkers hebben hun werkplek bij de klant thuis. Daarom zijn er een aantal afspraken voor het creëren van een veilige werkplek voor onze medewerkers bij de klant thuis.

- Als een van onze medewerkers aanwezig is, vragen we de klant om het huisdier in een aparte ruimte te houden. Ook al komt de medewerker al jaren bij de klant over de vloer.
- Niet roken als een medewerker aanwezig is in de woning.
- Er moeten voldoende, veilige hulpmiddelen aanwezig zijn in verband met de veiligheid. Er mogen dus geen kapotte trapjes of andere gevaarlijke gebreken zijn.

Wat mag u niet doen?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere klanten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere klanten, medewerkers en vrijwilligers.

7. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening 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 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. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico onder de Zorgverzekeringswet valt.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die

zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en 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 zorg- en dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 kalenderdagen moet betalen.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 28 kalenderdagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 kalenderdagen 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.

8. 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

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/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 noodsituaties;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;
- de intake.

Informeren 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 een dergelijk 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en dienstverleningsovereenkomst 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 zorg- en 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.

9. Klachten en geschillen

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Actief Zorg dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Heeft u een klacht? Wij doen er wat mee.

Een goed contact is heel belangrijk. We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Actief Zorg en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als klant, familie of belanghebbende niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent behandeld. Actief Zorg wil hier extra zorgvuldig mee omgaan. Daarom hebben we een klachtenregeling opgesteld. Hieronder kunt u in een samenvatting de belangrijkste punten lezen van deze klachtenregeling.

Regelgeving klachten in de thuiszorg

Met de komst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is bepaald hoe klachten van klanten in een zorgorganisatie behandeld moeten worden. De Wkkgz verplicht organisaties zoals Actief Zorg tot het hebben van een klachtenregeling.

Voor klanten met een indicatie (beschikking) voor zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt de Wkkgz niet. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties, zoals Actief Zorg, die ook maatschappelijke ondersteuning leveren, dat Wmo-klanten eveneens een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Vandaar dat Actief Zorg deze algemene klachtenregeling ook hanteert voor klanten met een Wmo-indicatie.

De diverse gemeenten gaan verschillend om met klachten in het kader van kwaliteitsbewaking en contractbeheer. Wanneer het een klacht betreft m.b.t. diensten van de gemeente of de indicatiestelling, kunt u op de website van de gemeente terugvinden hoe u een klacht kan indienen. Zorg- en/of ondersteuning gerelateerde klachten worden altijd ingediend bij Actief Zorg.

De klachtenfunctionaris

Klachten of gevoelens van onvrede worden bij voorkeur eerst door de klant met de betrokken medewerker besproken. Komen deze er samen niet uit, dan kan ook de wijkverpleegkundige of regiomanager betrokken worden. Wordt ook hiermee niet tot een passende oplossing gekomen, dan wordt de interne klachtenfunctionaris erbij betrokken.

De klachtenfunctionaris kan rechtstreeks door u benaderd worden. Medewerkers van Actief Zorg, bijvoorbeeld de aangeklaagde, de manager of de directie zelf, kunnen ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris. Deze kan vervolgens optreden als bemiddelaar.

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar uw verhaal en denkt mee over een oplossing
- Kan uitleg geven over de klachtenprocedure bij Actief zorg
- Kan bemiddelen tussen de klager en aangeklaagde
- Registreert, eventueel anoniem, de klacht

De klachtenfunctionaris(sen) zijn bereikbaar door middel van het invullen van het

terugkoppelformulier op de website, per e-mail via klachten@actiefzorg.nl of telefonisch via 088 750 8200.

Geen oplossing?

Wanneer de klant en Actief Zorg niet tot een oplossing van de klacht komen, kan er een beroep worden gedaan op een onafhankelijk klachtenfunctionaris. Hiervoor is AZ aangesloten bij Quasir, welke indien nodig een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal toewijzen.

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil waar de zorgaanbieder bij aangesloten is.

Een klacht, kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden ingediend. Dit kan zowel bij de betrokken werknemer/manager, de directie als aan de klachtenfunctionaris. Daarnaast kan er ook gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier dat te vinden is op de website van Actief Zorg.

Klachten worden geregistreerd met als doel herhaling van klachten te voorkomen en de kwaliteit van de zorg- en of dienstverlening te handhaven en of te verbeteren.

Volledig klachtenreglement

Bovenstaande is een samenvatting van het volledige klachtenreglement. Het volledige klachtenreglement kunt u inzien op onze website. Op uw verzoek kan het klachtenreglement ook in papieren versie worden toegezonden. U kunt hiervoor contact opnemen met uw contactpersoon van Actief Zorg.

10. Schaderegeling

Wat mag u van de medewerker van Actief Zorg verwachten?

- U mag verwachten dat de medewerker:
- de afgesproken activiteiten in en na overleg met u goed en zelfstandig uitvoert;
- zoveel mogelijk rekening houdt met uw wensen, ideeën en leefregels binnen de richtlijnen van de organisatie;
- persoonlijke aandacht heeft voor u en uw huisgenoten;
- zorgvuldig omgaat met uw huisraad en bezittingen;
- het afgesproken tijdstip in acht neemt (bij medewerkers die meerdere cliënten hebben is het afgesproken tijdstip niet altijd haalbaar);
- geen klusjes mee naar huis neemt;
- van u geen cadeaus of beloningen aanneemt;
- u buiten werktijd niet bezoekt;
- u geen spullen verkoopt, koopt, leent of (ver)huurt, anders dan van Actief Zorg zelf, haar toeleveranciers of samenwerkende partners.

Voorkomen van schades & vermissingen

Bij aanvang van de zorgverlening verzoeken wij u dat u onze medewerkers op de hoogte stelt van al uw wensen ten aanzien van het gebruik van uw privé eigendommen, voor zover dit in de uitoefening van hun functie van belang is.

Wij verwachten van u dat u geld en kostbaarheden op een afgesloten plaats in huis bewaard. Het is niet toegestaan onze medewerkers op de hoogte te stellen van uw pincode bij het doen van boodschappen of voor welke andere reden dan ook. Gebeurt dit toch, dan zijn eventuele gevolgen hiervan voor uw eigen risico.

Melden van schade & vermissingen

Actief Zorg leefplan | **Contracten en formulieren**

Uw schade meldt u bij uw coördinator, uiterlijk binnen 72 uur. Deze is de eerste beoordelaar of de schademelding in behandeling kan worden genomen. Dit zal hij met de grootste voorzichtigheid en eerlijkheid beoordelen. Hij zal hierover in contact treden met uw zorgverlener betreft de door u gemelde schade.

Wat heeft uw coördinator van u nodig?

- Het schademelding formulier door u volledig ingevuld en ondertekend. Het schadeformulier wordt u toegezonden door de coördinator.
- De originele aankoopnota van het product wat beschadigd is;
- Eventuele foto's van de schade.

Uitkeren van schade & vermissingen

- Indien een medewerker van Actief Zorg bij u in huis schade veroorzaakt dan vergoedt Actief Zorg de schade conform de verzekeringsvoorwaarden. Dit houdt in dat Actief Zorg de schade vergoedt tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering aan Actief Zorg uitkeert;
- Indien een eigendom beschadigd is, dient het eigendom voor de vaststelling van de waarde en de schade bewaard te blijven;
- U dient schade aan een eigendom binnen 2 werkdagen te melden aan Actief Zorg;
- U dient voor het melden van de schade een schadeformulier in te vullen;
- In geval van letselschade is een directe melding bij Actief Zorg vereist;
- In geval van een vermissing dient dit door de cliënt zo spoedig mogelijk na het opmerken van de vermissing te worden gemeld;
- U dient bij een vermissing een politierapport aan Actief Zorg aan te reiken; Actief Zorg zal zowel bij u als de zorgverlener hoor en wederhoor toepassen.

Uitsluiting aansprakelijkheid

- Actief Zorg sluit elke vorm van aansprakelijkheid uit voor schade die veroorzaakt zijn door diefstal van pinpas, pincode alsmede de vermissing van geld;
- Schade veroorzaakt door slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking;
- Grove schuld of ernstige nalatigheid van de werknemer;
- Schade aan een vervoermiddel;
- Uitsluitend met toestemming van de leiding van Actief Zorg, is het u alleen toegestaan zich ten tijde van zorg samen met de medewerker van Actief Zorg zich te verplaatsen in een motorvoertuig van de medewerker, indien -ongeacht wie het voertuig bestuurt:
 - > de bestuurder een geldig rijbewijs heeft;
 - > het motorvoertuig verzekerd is;
 - > het motorvoertuig een inzittendenverzekering heeft.
- In geval van schade, waaronder tevens verstaan het eigen risico en verhoogde premie door het vervallen van (een deel) van de no-claimkorting, komt deze schade te allen tijde voor rekening van de cliënt;
- Schade veroorzaakt doordat Actief Zorg door overmacht haar verplichtingen niet kan nakomen. Overmacht behelst: stremmingen in het vervoer, waterschade, brand, natuurgeweld, oorlog, werkstaking, overheidsmaatregelen enzovoorts;
- Schade veroorzaakt door een hulpmiddel verhuurd aan u door een erkende leverancier in opdracht van Actief Zorg;
- Schade veroorzaakt door diefstal van sleutels uit de sleutelkluis of ontvreemding van de gehele sleutelkluis.

Afwikkeling van de schade

Uw schade heeft u gemeld bij de coördinator, deze heeft contact gehad betreffende de schade met uw zorgverlener en heeft uw schade in behandeling genomen. Uw coördinator vertelt u dan ook wat het verdere traject zal zijn in de afwikkeling van de schade. Belangrijk voor u om te weten is dat u een eigen risico heeft van € 50,-.

Actief Zorg meldt de schade bij de verzekeringsmaatschappij. Zij sturen desgewenst een expert
Contracten en formulieren | Actief Zorg leefplan

om de schade bij u thuis te komen beoordelen. Zijn oordeel is bindend. Het door hem bepaalde schadebedrag wordt overgemaakt naar Actief Zorg. Actief Zorg zal het schadebedrag aan u overmaken.