

# Algemene Zorgvoorwaarden



# Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Afspraken.....	1
Hoofdstuk 2	Zorgplan.....	3
Hoofdstuk 3	Persoonsgegevens & Privacy .....	4
Hoofdstuk 4	Betalingsvoorwaarden.....	6
Hoofdstuk 5	Informatieverstrekking.....	7
Hoofdstuk 6	Klachten & Geschillen.....	8
Hoofdstuk 7	Einde van de overeenkomst .....	9

# Hoofdstuk 1 | Afspraken

## Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

Deze Algemene Zorgvoorwaarden zijn van toepassing op de zorgovereenkomst tussen jou en ons en gelden daardoor vanaf het moment dat jij het aanbod om zorg aan jou te leveren hebt aanvaard.

## Over wie gaan deze algemene voorwaarden?

Deze voorwaarden gaan over 'jou' en over 'wij'. Met 'wij' wordt de zorgaanbieder (Vita Zorggroep B.V.) die de zorg levert bedoeld. Met 'jou' wordt diegene aan wie wij zorg verlenen en/of diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet kan).

## Kunnen wij deze algemene voorwaarden wijzigen?

De algemene voorwaarden kunnen eenzijdig gewijzigd worden:

- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- door ons, als wij daarvoor advies hebben gevraagd bij een onafhankelijke partij en de wijziging niet in jouw nadeel is.

Wij informeren jou op tijd over een wijziging. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt. Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet – of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij jou ook achteraf informeren.

## Wat zijn onze verplichtingen?

- Wij werken samen met jou om de zorgverlening af te stemmen op jouw wensen en behoeften;
- Wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor jouw gezondheid en/of welzijn;
- Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar jij merkbare gevolgen van hebt of kan hebben, informeren wij jou onmiddellijk over de aard en toedracht van het incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

## Wat mag jij verwachten van de kwaliteit van onze zorg?

Wij leveren zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (en Jeugd) zijn vastgesteld.

Wij zorgen ervoor dat alle zorgverleners die zorg verlenen aan jou daartoe bevoegd en bekwaam zijn. Alle zorgverleners handelen volgens de voor hen geldende professionele standaarden. Als de zorgverlener van die standaard afwijkt zullen wij aan jou uitleggen waarom dat gebeurt en daarvan zullen wij in jouw zorgplan een aantekening maken.

## Wat zijn jouw verplichtingen?

- Jij geeft ons, naar beste weten, de informatie en medewerking die nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst;
- Jij stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- Jij meldt het ons zo snel mogelijk wanneer jij schade ontdekt die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- Jij onthoudt je van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, bezoekers, onze medewerkers, andere zorgverleners en vrijwilligers;
- Jij houdt je aan onze normen en waarden zoals opgenomen in onze huisregels;
- Je mag zonder toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers.

Als jij voor privé gebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meld je dit voor het gesprek. Je mag niet zonder toestemming geluidsopnamen van een gesprek meteen van onze medewerkers openbaar maken.

## Hoofdstuk 2 | Zorgplan

### **Wat is het zorgplan en hoe komt het tot stand?**

Het zorgplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met jou wordt opgesteld. In het zorgplan worden afspraken over de uitvoering van de zorgverlening gemaakt en de uitkomsten van de zorgplanbesprekingen vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij jouw wensen en mogelijkheden.

### **Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het zorgplan?**

Wij proberen overeenstemming met jou te bereiken over het zorgplan. Als dat niet lukt of als je geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening, dan gaan wij hierover met jou in gesprek. Als het mogelijk is passen wij het zorgplan aan. Als we het samen niet eens worden over het zorgplan dan wordt dat in het zorgplan vermeld. De onderdelen van de zorgverlening waarover we het niet eens zijn worden dan niet uitgevoerd, tenzij het noodzakelijk is om ernstig nadeel voor jou te voorkomen.

### **Wat gebeurt er tijdens een zorgplanbespreking?**

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij samen met jou het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met jou dan ook het volgende:

- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en de manier waarop wij samen met jou deze doelen 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 jouw aanspreekpunt is;
- de manier waarop jij jouw leven wenst in te richten en welke ondersteuning jij daarbij van ons zou willen ontvangen;
- welke familieleden of andere personen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dit zullen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met jou zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

Na afloop van iedere zorgplanbespreking zullen wij de uitkomsten daarvan in het zorgplan opnemen. Wij zorgen ervoor dat jij de in het zorgplan opgenomen aantekeningen te zien krijgt.

### **Wat als jij niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?**

Als jij geen overleg met ons wilt hebben over het zorgplan, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie en actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken dat jij graag wilt en met jouw mogelijkheden en beperkingen.

### **Wat als wij of jij de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?**

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden die jij nodig hebt, dan laten wij jou dit zo snel mogelijk weten en gaan wij hierover in gesprek.

Als het voor jou onmogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertel het ons dan zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van te voren. Bijvoorbeeld als je met vakantie gaat of een dag niet aanwezig kan zijn.

## Hoofdstuk 3 | Persoonsgegevens & Privacy

### Wat is het zorgdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met goede zorgverlening aan jou. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over jou die van belang zijn voor de zorgverlening. Het zorgplan maakt onderdeel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor dit zorgdossier.

### Waarvoor wordt jouw zorgdossier gebruikt en wie kunnen dit inzien?

Zonder jouw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (& Jeugd) noodzakelijk is. Jouw zorgdossier kan wel ter inzage worden gegeven aan:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- jou (wettelijk) vertegenwoordiger (als je die hebt), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken jouw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

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

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

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

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is.
- wij kunnen zonder jouw toestemming jouw persoonsgegevens verwerken en handelen met betrekking tot de bescherming van jouw persoonsgegevens conform wet- en regelgeving.

### Mag ik mijn zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

Jij kan jouw zorgdossier inzien en hier een kopie van krijgen. Wij geven geen inzage in of een kopie van een deel van jouw dossier, als daardoor de persoonlijke levenssfeer, rechten of vrijheden van een ander worden geschaad, en dat belang groter is dan het belang dat jij hebt bij inzage in jouw zorgdossier. Deze hiervoor bedoelde situatie is een uitzonderingssituatie.

### Kan ik een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van mijn zorgdossiergegevens?

Je kan schriftelijk een verzoek indienen voor het vernietigen van jouw zorgdossier. Wij vernietigen dan jouw zorgdossier, of een gedeelte daarvan, tenzij wij dit op grond van de wet niet mogen. Ook in het geval het bewaren van jouw zorgdossier van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan jijzelf, zullen wij het zorgdossier niet vernietigen.

Binnen een maand nadat jij ons hebt gevraagd jouw zorgdossier te vernietigen, laten wij jou schriftelijk weten of wij dat hebben gedaan. Wij kunnen deze termijn verlengen met twee maanden. Als wij jouw verzoek op vernietiging afwijzen, laten wij jou schriftelijk de reden daarvan weten.

Zolang jij bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wij kunnen wel op jouw verzoek onderdelen van dit zorgdossier corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of relevant zijn of wanneer jij daar bezwaar tegen hebt. Jij kunt daarom verzoeken. Wij bespreken dit verzoek met jou en geven aan of, en zo ja, hoe dit verzoek uitgevoerd kan worden.

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

Na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Jij kan een kopie of inzage krijgen, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven onder het kopje: [Mag ik mijn zorgdossier inzien en een kopie krijgen?](#)

### **Hebben mijn nabestaanden inzage in mijn zorgdossier?**

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

### **Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?**

Als wij jou willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij jou over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als jij daarvoor uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven, mogen wij jou bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of jouw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken.

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

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

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

### **Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?**

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin jij voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan jou vragen.

## Hoofdstuk 4 | Betalingsvoorwaarden

### **Moet jij betalen voor de zorgverlening?**

Nee, want jij geniet zorg in natura. Dat betekent dat de vergoeding voor de zorgverlening rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente of jouw zorgverzekeraar aan ons wordt betaald.

Daarnaast kan het zo zijn dat je verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog deze eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt. Als jij verplicht bent tot het betalen van een eigen bijdrage of eigen risico dan ben jij zelf verantwoordelijk voor voldoening daarvan.

### **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. Daarbij geldt als peiljaar het jaar waarin jij met ons een zorgovereenkomst sluit.

## Hoofdstuk 5 | Informatieverstrekking

### Welke informatie krijg jij van ons?

Wij informeren jou in ieder geval tijdens het bespreken van jouw zorgplan over alle onderwerpen die zijn te vinden onder het kopje “[Wat gebeurt er tijdens een zorgplanbespreking?](#)”. Daarnaast informeren wij jou persoonlijk ook over alles wat voor jou van belang is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst. Meer algemene informatie wordt via de website of op papier met jou gedeeld. Deze algemene informatie gaat over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor onze zorgverlening belangrijk zijn;
- welke zorg en eventuele aanvullende diensten wij bieden, welke kosten daaraan verbonden zijn en of jij die zelf moet betalen;
- hoe jij een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij jou daarbij kunnen helpen;
- de mogelijkheid om een schriftelijke wilsverklaring op te stellen waarin jij kan aangeven hoe jij wilt dat er wordt gehandeld als je in een situatie komt waarin jij niet meer voor jezelf kan beslissen;
- onze bereikbaarheid in geval van een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- de cliëntvertrouwenspersoon;
- de onafhankelijk cliëntondersteuner;
- ons medicatiebeleid.

### Hoe krijg jij deze informatie?

Wij proberen jou altijd de informatie op een voor jou geschikt niveau en geschikte vorm te geven. Daarbij zullen wij nagaan of je de ontvangen informatie hebt begrepen en of jij daar nog vragen over hebt. Als er vragen zijn beantwoorden we deze graag.

### Welke informatie krijgen wij van jou?

Voor aanvang van onze zorgverlening aan jou:

- geef jij ons de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, jouw (wettelijk) vertegenwoordiger of de persoon die door jou (schriftelijk) is gemachtigd in jouw plaats te treden als jij niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van jouw belangen;
- en gedurende de looptijd daarvan, legitimeer jij je met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geef jij aan ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- informeer jij ons als jij zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder;



## Hoofdstuk 6 | Klachten & Geschillen

### **Wat kan jij doen met een klacht over ons?**

Wij hebben een klachtenprocedure die jij kan raadplegen op onze website. Daarin staat waar jij jouw klacht kunt indienen en hoe wij jouw klacht zullen behandelen. Als jij dat wilt kun je de klachtenprocedure ook van ons op papier ontvangen.

Als je niet tevreden bent over de manier waarop wij jouw klacht hebben verholpen, kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Dit kan per mail of per post. De klachtenfunctionaris helpt jou om samen met ons een oplossing te vinden voor jouw klacht. Deze functionaris is gratis voor jou en kan jou ook adviseren over andere instanties waar jij terecht kunt met jouw klacht.

### **Wat kan ik doen als mijn klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?**

Als jouw klacht met hulp van de klachtenfunctionaris ook niet naar tevredenheid wordt verholpen, dan kan je terecht bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie neemt jouw klacht in behandeling en is onpartijdig en onafhankelijk.

### **Wanneer kan ik terecht bij de Geschillencommissie?**

Je kan pas een geschil indienen bij de Geschillencommissie, wanneer jij eerst jouw klacht bij ons hebt ingediend. Als jouw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost of niet binnen de daarvoor gestelde termijn, dan kan je een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

### **Hoe kan ik een geschil indienen?**

Je kunt zowel schriftelijk als digitaal een geschil indienen bij de Geschillencommissie. Het postadres is te vinden in onze klachtenprocedure. Meer informatie over de Geschillencommissie vind je op hun website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

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

Ja, je kan binnen 12 maanden na de datum waarop jij jouw klacht bij ons hebt ingediend een geschil indienen bij de Geschillencommissie.

### **Moet ik een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?**

Nee, je kan ook naar de rechter gaan. Als jij kiest voor de Geschillencommissie, dan zijn wij aan die keuze gebonden.

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

Ja, ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

### **Wat voor een soort uitspraak doet de Geschillencommissie?**

De Geschillencommissie geeft binnen zes maanden een uitspraak en een advies over jouw klacht. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor alle partijen. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding dien jij zelf te betalen.

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

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

## Hoofdstuk 7 | Einde van de overeenkomst

### Wanneer eindigt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst eindigt:

- als de periode waarvoor wij de zorgovereenkomst hebben gesloten is verstreken;
- als jouw indicatiebesluit wordt ingetrokken;
- als jij en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de zorgovereenkomst door ons, in de gevallen als beschreven onder het kopje "[Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?](#)";
- na een eenzijdige opzegging van de zorgovereenkomst door jou, in de gevallen als beschreven onder het kopje "[Kan ik de overeenkomst opzeggen?](#)";
- op het moment dat je buiten ons werkgebied gaat wonen;
- als het zorgkantoor, de gemeente of zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan jou en jij zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- bij jouw overlijden.

### Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd per e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die jij nodig hebt 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);
- jij jouw verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet nakomt of jij je zodanig gedraagt dat voortzetting van de zorgovereenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- jij je niet aan onze huisregels houdt en jij, nadat wij jou daar meerdere keren over hebben aangesproken, die regels blijft schenden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met jou hebben besproken.

### Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

- als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervoor beschreven onder het kopje "[Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?](#)", zullen wij ons best doen om jou te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en jou wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
- jij krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier.
- alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over jou 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, de gemeente of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (en Jeugd) informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

### Kan jij de overeenkomst opzeggen?

Je mag de overeenkomst, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, op ieder moment opzeggen met een e-mail of brief.