



labyrint  
zorg & werk

**Zorg- en dienstverleningsovereenkomst  
en algemene voorwaarden**



**HET EIGEN GEZICHT IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG**  
PROFESSIEEL EN VERANTWOORD

## Inhoudsopgave

1. Vooraf.....	2
2. Zorg- en dienstverleningsovereenkomst .....	2
3. Algemene voorwaarden.....	6
3.1 Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst .....	6
3.2 De afspraken.....	7
3.3 Begeleidingsplan.....	8
3.4 Persoonsgegevens en privacy .....	9
3.5 Uw verplichtingen .....	10
3.6 Betalingsvoorwaarden.....	11
3.7 Informatieverstrekking.....	11
3.8 Klachten en geschillen .....	12
4. Bijlagen: Bijzondere module(s) .....	14

## 1. Vooraf

De algemene voorwaarden (hierna AV) bieden evenwicht, verschaffen duidelijkheid en rechtszekerheid in de relatie Labyrint Zorg & Werk en cliënt. De AV geeft concreet weer wat partijen van elkaar mogen verwachten in een zorgverleningsrelatie. Het gaat om wederzijdse verantwoordelijkheden.

Labyrint Zorg & Werk houdt zich het recht voor om een overeenkomst die is voorzien van doorhalingen en/of mededelingen van welke aard dan ook als ongeldig te beschouwen. Indien wij van dit recht gebruik maken, stellen wij u daarvan schriftelijk in kennis. In dat geval sturen wij eenmalig de ongewijzigde overeenkomst alsnog toe en wordt u in de gelegenheid gesteld, binnen twee weken, de overeenkomst te ondertekenen en terug te sturen naar Labyrint Zorg & Werk.

## 2. Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

### Contractpartijen

Naam zorgaanbieder	Labyrint Zorg B.V. (handelsnaam Labyrint Zorg & Werk)
Adres	Jan Tinbergenstraat 4H
Postcode / plaats	5491 DC Sint-Oedenrode
Gevestigd te	Sint-Oedenrode
Telefoonnummer	0413-479895
E-mail	<a href="mailto:info@l-zw.nl">info@l-zw.nl</a>

Bij het aangaan van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Hierna aangeduid als 'wij' of 'ons'

en

Uw naam, de heer/mevrouw	<input type="text"/>
Adres	<input type="text"/>
Postcode / plaats	<input type="text"/>
Geboortedatum	<input type="text"/>
BSN nummer	<input type="text"/>
Telefoonnummer	<input type="text"/>

- U bent minderjarig en wordt vertegenwoordigd door uw ouder(s)

Uw ouder(s) is/zijn:

De heer/mevrouw

Adres

Postcode / plaats

De heer/mevrouw

Adres

Postcode / plaats

- U wordt bij het sluiten van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst vertegenwoordigd door uw wettelijk vertegenwoordiger.

De curator/mentor is:

De heer/mevrouw

Adres

Postcode / plaats

- U wordt bij het sluiten van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst vertegenwoordigd door een (schriftelijke) gemachtigde. De (schriftelijke) gemachtigde is:

De heer/mevrouw

Adres

Postcode / plaats

Hierna (tezamen) aangeduid als 'u'

### Zorgarrangement

Het zorgarrangement dat wij u op basis van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst bieden bestaat uit:

*(korte omschrijving van de zorg aan de hand van de beschikking)*

*(bij PGB: omschrijving omvang, zorgproducten, tarieven, plaats van levering)*

*Niet van toepassing / zie uw Modelzorgovereenkomst SVB en begeleidingsplan*

*(bij PGB: omschrijving werkafspraken in bijvoorbeeld dagen en tijden)*

*Niet van toepassing / zie uw Modelzorgovereenkomst SVB en begeleidingsplan*

De afspraken die wij met u hebben gemaakt over de door ons te verlenen zorg liggen vast in:

- Deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst
- De algemene voorwaarden
- Bijzondere module Beschermd Wonen
- Bijzondere module WLZ
- Bijzondere module PGB
- Bijzondere module Plaatsing vanuit onderaannemersschap

Bij het sluiten van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst ontvangt u de hierboven aangevinkte module(s).

Naast deze aangevinkte module(s) maakt het nog op te stellen begeleidingsplan onderdeel uit van deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst gaat in op

Duur van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

- Bepaalde tijd tot en met
- Onbepaalde tijd (Bij gelijkblijvende en doorlopende beschikking)

Uw handtekening

Plaats

Datum

Handtekening namens Labyrint Zorg & Werk

Plaats

Sint-Oedenrode

Datum

Handtekening Wettelijk Vertegenwoordiger /  
Gemachtigde

Plaats

Datum

## 3. Algemene voorwaarden

### 3.1 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;
- op de einddatum van uw beschikking<sup>1</sup> als deze niet verlengd wordt;
- als u en/of wij dat 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 elke moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van 1 (kalender)maand in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar [info@l-zw.nl](mailto:info@l-zw.nl) of naar Labyrint Zorg & Werk, Jan Tinbergenstraat 4H, 5491 DC Sint-Oedenrode.

#### Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als wij de prijs aanpassen van de 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 1 kalendermaand 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 nieuwe beschikking;
- de beschikking niet meer geldig is;
- de zorg niet langer nodig is. Dan kan de zorg eerder worden beëindigd dan de beschikking aangeeft;
- 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 gemeenten 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 zorgdossier mee.

<sup>1</sup> Toelichting: onder beschikking wordt ook een indicatiebesluit verstaan.

- Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of gemeenten en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd informeren over het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.

## 3.2 De afspraken

### **Wat regelen wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?**

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en in de aangevinkte module(s) staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg- en dienstverlening aan u.

### **Wanneer zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s) van toepassing?**

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

### **Kunnen wij afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s)?**

Wij wijken niet af van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en ook niet van de aangevinkte module(s), tenzij wij dat schriftelijke met u overeenkomen.

### **Mogen wij deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte 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- en 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. In dat geval geldt die latere datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- en regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- en 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 vernoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

### **Mogen wij de zorg- en dienstverlening ook door anderen laten uitvoeren?**

Ja, dat mogen wij. Wij zijn bevoegd om na overleg met u (een deel van) de overeengekomen zorg en diensten door anderen te laten uitvoeren. Wij blijven wel verantwoordelijk voor de kwaliteit van de totale zorg en dienstverlening die u ontvangt.



### 3.3 Begeleidingsplan

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

In het begeleidingsplan wordt bij de start van onze zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de uitkomsten van de evaluatiebesprekingen van het begeleidingsplan schriftelijk vastgelegd. Het begeleidingsplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het begeleidingsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het begeleidingsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

U kunt bij de evaluatiebespreking van het begeleidingsplan een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor of de gemeente kan dit voor u regelen. Vóór de eerste evaluatie bespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

#### **Wat gebeurt er tijdens een evaluatiebespreking van het begeleidingsplan?**

Tijdens de evaluatiebespreking evalueert u samen met uw begeleider het begeleidingsplan en bespreekt u 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 en de daarmee samenhangende risico's voor gezondheid en welzijn;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor 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 begeleidingsplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker is dan twee keer per jaar.

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

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het begeleidingsplan samen met u opgesteld. Vervolgens wordt het begeleidingsplan halfjaarlijks geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het begeleidingsplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het begeleidingsplan en ondertekent het dan binnen twee weken.

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

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het begeleidingsplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het begeleidingsplan vermeld en zo nodig afgestemd met gemeente of zorgkantoor.

U ondertekent het zorgplan vervolgens.

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

Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het begeleidingsplan 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 begeleidingsplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kun u de overeenkomst stopzetten met een inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur voor aanvang van de afspraak. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent

of een dagje niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten (€ 30,00 per uur) 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.

### 3.4 Persoonsgegevens en privacy

#### Hoe wordt er omgegaan met mijn privacy?

Wij gaan zeer zorgvuldig om met uw privacy en houden ons daarbij aan de geldende wet- en regelgeving. Hoe we dat doen kunt u lezen in onze privacyverklaring die op onze website staat.

#### 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 begeleidingsplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom.

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

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

- als het gaat om gegevens in verband met de door u ontvangen begeleiding hanteren wij, vanuit zorgvuldigheid, een bewaartermijn van maximaal 15 jaar;
- wij nemen de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht.

#### Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?

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

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- casuïstiekbespreking;
- 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 herkenbaar 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 een kopie vragen van uw zorgdossier.

#### 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 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 het te verrichten werkzaamheden;
- uw wettelijk vertegenwoordiger (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 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?**

Nee. Als wij wel mee gaan doen en 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.

#### **Wie kunnen bij uw begeleiding aanwezig zijn?**

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

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

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

### **3.5 Uw verplichtingen**

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

U werkt mee ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het begeleidingsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- door onze gedragscode te respecteren.

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

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

Het is u niet toegestaan strafbare feiten te plegen. Bij ontdekking wordt door ons een melding of aangifte gedaan.

## 3.6 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 Wet Maatschappelijke Ondersteuning rechtstreeks door het zorgkantoor of de gemeente aan ons wordt betaald. Dit is ook van toepassing als u PGB-cliënt bent en u de zorg continueert zonder geldige beschikking.

Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijke 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 onze 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.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkeling ('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 dagen moet betalen.

### Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen 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 buitengerechtigde 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 buitengerechtigde incassokosten.

## 3.7 Informatieverstrekking

### Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de begeleidingsplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie 3.3. Begeleidingsplan: wat gebeurt en tijdens de begeleidingsplanbespreking?). Wij zullen ons best doen om ervoor 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 de 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 beschikking kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;
- de intake.

### **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 zo spoedig mogelijk over de aard en toedracht van dan incident. Wij informeren u in zo'n geval over de mogelijke ondersteuning bij het opvangen van de gevolgen.

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

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u begrijpelijk 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 indien van toepassing van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening, waaronder begrepen informatie over eventuele bewindvoering;
- 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.

## **3.8 Klachten en geschillen**

### **Klachten**

#### **Wat kunt u doen met klachten over ons?**

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

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

Als een klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken; zie hierna.

### **Geschillen**

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

Als er een geschil is tussen u en ons over de inhoud van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst of de totstandkoming of uitvoering daarvan, kun u een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Informatie over de procedure kunt u vinden op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

#### **Hoe kunt u een geschil aanhangig maken?**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen door gebruik te maken van het klachtformulier van de Geschillencommissie. Deze kunt u invullen en opsturen. U dient het klachtengeld van € 52,50 te voldoen. Meer informatie staat op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

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

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

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

Ja, u moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of de klacht niet binnen de termijnen behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

**Moet u een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie?**

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

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

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

**Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie?**

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

## 4. Bijlagen: Bijzondere module(s)

### Bijzondere module Beschermd Wonen

#### Gelden er bijzondere informatieverplichtingen voor ons?

Ja, er is sprake van de combinatie beschermd wonen, waarbij u de woning huurt van Connect Wonen, en de begeleiding beschermd wonen van ons ontvangt.

Naast deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst is ook de gebruikersovereenkomst van Connect Wonen van toepassing. Deze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Dit betekent dat wanneer de zorg- en dienstverlening eindigt daarmee ook de gebruikersovereenkomst beëindigd wordt op diezelfde datum. Na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bent u als huurder nog de huur van de eerstvolgende maand verschuldigd, ongeacht op welke dag van de maand de huuropzegging heeft plaatsgevonden.

#### Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de accommodatie?

Wij zorgen ervoor dat:

- de eventuele gemeenschappelijke ruimten goed worden onderhouden;
- schade aan of vermissing van onze eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen.

#### Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie waar u verblijft?

Connect Wonen is verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie.

#### Hoe veel privacy krijgt u op uw accommodatie?

Wij zullen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers waarborgen. Wij zullen uw accommodatie niet binnengaan zonder uw toestemming, behalve:

- als dit in het belang is voor de uitvoering van uw begeleidingsplan;
- bij een redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen;
- wanneer dit noodzakelijk is voor uw of andermans veiligheid of gezondheid.

#### Welke verplichtingen heeft u?

U moet:

- zich houden aan de huisregels van Connect Wonen;
- meewerken aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid;
- meewerken aan het onderhoud van de accommodatie;
- schade aan de accommodatie of aan onze eigendommen (zoals meubels) aan ons melden en vergoeden als u de schade heeft veroorzaakt;

#### Welke regels gelden er voor verhuizing?

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen naar een andere accommodatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen dan de kosten van de verhuizing. Als u zelf wilt verhuizen werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing moet u dan zelf betalen.

### Welke regels gelden er voor tijdelijke afwezigheid?

Bij tijdelijke afwezigheid van u, blijft uw verblijfsruimte voor u beschikbaar mits u aan de gestelde gebruikersvoorwaarden voldoet van Connect Wonen én uw afwezigheid niet langer duurt dan één kalendermaand.

Na afloop van de termijn is Connect Wonen gerechtigd uw woning te ontruimen. Indien mogelijk brengen wij u of familie hiervan op de hoogte.



## Bijzondere module Wet Langdurige Zorg (WLZ)

### Gelden er andere informatieverplichtingen voor ons dan genoemd in de Algemene module?

Ja, wij informeren u over de verschillen tussen een MPT en andere mogelijke vormen van levering van de zorg. Voor Wlz-zorg zonder verblijf zijn er drie varianten:

- volledig pakket thuis (VPT)
- modulair pakket thuis (MPT)
- persoonsgebonden budget (PGB)

U heeft gekozen zorg te ontvangen vanuit een MPT (Modulair Pakket Thuis). U ontvangt dan slechts een deel van het totale zorgpakket. In tegenstelling tot een VPT (Volledig Pakket Thuis) krijgt u bij een MPT geen farmaceutische zorg, huisartsenzorg, tandartsenzorg etc. via een zorgaanbieder.

Voorwaarde voor een MPT is dat de zorg thuis verantwoord en veilig is. De zorg mag ook niet duurder zijn dan bij een instelling. Het zorgkantoor controleert of u niet méér zorg inzet dan past binnen het budget waarop u recht heeft. Dit geldt voor alle vormen van zorg zonder verblijf.

Wij gebruiken hiervoor de zogenaamde rekenmodule die door het zorgkantoor ter beschikking gesteld is en stemmen ons zorgaanbod af met mogelijke andere zorgaanbieders.

Onder 'thuis' kan ook verstaan worden dat u bij ons beschermd woont. U verblijft dan in een woning van Connect Wonen in combinatie met onze begeleiding. De bijzondere module Beschermd Wonen is dan eveneens van toepassing.

Wij bieden vanuit uw MPT begeleiding en/of dagbesteding.

Wij declareren bij het zorgkantoor alléén die uren waarin u 'face to face' begeleiding heeft ontvangen.

### Gelden er bijzondere verplichtingen voor ons als ook andere zorgorganisaties zijn betrokken?

Ja, bij gebruik van een MPT komt het vaak voor dat twee of meer zorgorganisaties zorg- en dienstverlening leveren aan de cliënt. Wij stemmen onze zorg zorgvuldig met elkaar af en zorgen ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden tussen ons en de andere zorgorganisatie(s) helder zijn verdeeld. Er wordt een dossierhouder benoemd die verantwoordelijk is voor de coördinatie.

Wij informeren u over de manier waarop wij afstemmen en welke informatie wij over u uitwisselen.

Bij het sluiten van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u daarvoor toestemming.

## Bijzondere module PGB

Uw zorg wordt gefinancierd vanuit een Persoons Gebonden Budget.

Daarom ontvangt u tevens in 3-voud de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst van de Sociale Verzekeringsbank.

## Bijzondere module Plaatsing vanuit onderaannemerschap

### Gelden er bijzondere informatieverplichtingen voor ons?

Ja, u ontvangt Wonen en Begeleiding bij Labyrint Zorg & Werk op verzoek van Stichting De La Salle. Stichting De La Salle heeft samen met u vastgesteld dat u toe bent aan een vervolgstap. Door nauw met ons samen te werken willen we uw traject van behandeling naar wonen en begeleiding soepel laten verlopen.

U bent naar ons verhuisd omdat uw ondersteuningsbehoefte meer ligt op het gebied van begeleiding dan op behandeling én er zijn bij u ontwikkelingsmogelijkheden vastgesteld waarbij u, op termijn, mogelijk met minder zorg zelfstandiger kan leven.

### Welke ondersteuning ontvang ik?

Er is sprake van de combinatie beschermd wonen, waarbij wij de woning voor u huren van Connect Wonen, en u de begeleiding van ons ontvangt. U ontvangt van ons maandelijks zak- en eetgeld.

Naast deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst is ook de gebruikersovereenkomst van Connect Wonen van toepassing. Deze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Dit betekent dat wanneer de zorg- en dienstverlening eindigt daarmee ook de gebruikersovereenkomst beëindigd wordt op diezelfde datum.

### Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de accommodatie?

Wij zorgen ervoor dat:

- de eventuele gemeenschappelijke ruimten goed worden onderhouden;
- schade aan of vermissing van onze eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen.

### Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie waar u verblijft?

Connect Wonen is verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie.

### Hoe veel privacy krijgt u op uw accommodatie?

Wij zullen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers waarborgen. Wij zullen uw accommodatie niet binnengaan zonder uw toestemming, behalve:

- als dit in het belang is voor de uitvoering van uw begeleidingsplan;
- bij een redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen;
- wanneer dit noodzakelijk is voor uw of andermans veiligheid of gezondheid.

### Welke verplichtingen heeft u?

U moet:

- zich houden aan de huisregels van Connect Wonen;
- meewerken aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid;
- meewerken aan het onderhoud van de accommodatie;
- schade aan de accommodatie of aan onze eigendommen (zoals meubels) aan ons melden en vergoeden als u de schade heeft veroorzaakt.

**Welke regels gelden er voor verhuizing?**

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen naar een andere accommodatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen dan de kosten van de verhuizing. Als u zelf wilt verhuizen werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing moet u dan zelf betalen.

**Welke regels gelden er voor tijdelijke afwezigheid?**

Bij tijdelijke afwezigheid van u, blijft uw verblijfsruimte voor u beschikbaar mits u aan de gestelde gebruikersvoorwaarden voldoet van Connect Wonen én uw afwezigheid niet langer duurt dan één kalendermaand.

Na afloop van de termijn is Connect Wonen gerechtigd uw woning te ontruimen. Indien mogelijk brengen wij u of familie hiervan op de hoogte.

**Gelden er bijzondere verplichtingen voor ons als ook andere zorgorganisaties zijn betrokken?**

Ja, wij stemmen onze zorg zorgvuldig met elkaar af en zorgen ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden tussen ons en de andere zorgorganisatie(s) helder zijn verdeeld. Er wordt een dossierhouder benoemd die verantwoordelijk is voor de coördinatie.

Wij informeren u over de manier waarop wij afstemmen en welke informatie wij over u uitwisselen.

Bij het sluiten van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u daarvoor toestemming.