

Onze spelregels bij zorg in natura

Het zorgkantoor of uw gemeente heeft ons gevraagd om u ondersteuning of zorg te bieden. Voor deze zorg betaalt u niet zelf onze rekening, maar de gemeente of het zorgkantoor. Dat heet ook wel 'zorg in natura'. Met het zorgkantoor of de gemeente hebben wij daarover een overeenkomst gesloten. Wij moeten de afspraken nakomen die in deze overeenkomst staan. Vaak staan er ook afspraken in over de relatie tussen u - de cliënt - en ons. Daar moeten u en wij ons aan houden.

Als het zorgkantoor voor u de zorg inkoop, dan sluiten ook u en wij een schriftelijke overeenkomst. Dat is een voorwaarde van het zorgkantoor. Koopt de gemeente uw zorg in, dan is schriftelijke vastlegging in een zorgovereenkomst tussen u en ons meestal niet verplicht. Dan doen we dat ook niet. Maar het is natuurlijk wel belangrijk om duidelijke spelregels af te spreken. Dan is vanaf het begin helder wat over en weer onze rechten en plichten zijn.

In deze tekst hebben we die spelregels opgeschreven. Als u van onze zorg en ondersteuning gebruik maakt, verwachten we van u dat u deze spelregels kent en respecteert. Dat doen wij ook. En als we een schriftelijke overeenkomst aangaan – bijvoorbeeld als u in een woonlocatie komt wonen – dan maken deze spelregels ook deel uit van die overeenkomst.

Op de relatie tussen u en ons kan ook andere regelgeving van toepassing zijn, met name van de overheid. Die hebben we niet in deze spelregels opgenomen, maar we moeten daar wel rekening mee houden. Het gaat dan bijvoorbeeld om de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst of het Besluit Zorgplanbespreking van de minister van VWS. U vindt daar meer over op www.rijksoverheid.nl.

Als u met een persoonsgebonden budget of met eigen geld zorg of ondersteuning bij ons inkoop, dan gelden niet deze spelregels maar onze 'Leveringsvoorwaarden PGB'. Maakt u gebruik van een van onze logeerhuizen, dan kennen we daarvoor ook specifieke regels. U vindt ze op www.gemiva-svg.nl/spelregels. U kunt ook bellen met onze afdeling Zorgbemiddeling in Gouda, telefoon 088 205 24 00. Op uw verzoek sturen we u de spelregels waarover u meer wilt weten dan toe. De afdeling Zorgbemiddeling kan u desgewenst ook een toelichting geven op het 'waarom' van de spelregels of de leveringsvoorwaarden PGB. Hieronder benoemen we de spelregels voor 'zorg in natura':

Als u niet tevreden bent

- Als alles altijd goed gaat en iedereen tevreden is, hebben we geen klachtenregeling nodig. Hoezeer mensen ook hun best doen, in de praktijk gaan er dingen fout. Problemen proberen we eerst in een gesprek met elkaar op te lossen. Met wederzijdse goede wil, gezond verstand en gewoon fatsoen helpen we eventuele onenigheid samen de wereld uit.
- Lukt het niet om een probleem op die manier op te lossen, dan kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris of onze vertrouwenspersonen cliënten. Het is ook mogelijk uw onvrede voor te leggen aan onze Klachtencommissie Cliënten. Als u vindt dat wij uw klacht niet goed hebben behandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De contactadressen vindt u op onze website www.gemiva-svg.nl/cliëntenweb/klachten.



Over schade en verzekeringen

- Als u door onze schuld schade lijdt tijdens de zorg of ondersteuning, dan kunt u ons daarvoor aansprakelijk stellen. Wij geven uw claim dan door aan onze verzekeraar. Wij zijn nooit aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht of die niet in onze risicosfeer liggen.
- U zorgt er voor dat u voldoende bent verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid voor het geval u schade toebrengt aan ons, onze medewerkers of andere cliënten. Alleen voor cliënten die in een woonlocatie ('zorg met verblijf') wonen en die zorg niet met een persoonsgebonden budget inkopen, regelen wij zo'n verzekering.

Afspraken over zorg en ondersteuning

- Over de zorg of ondersteuning die wij aan u leveren, maken we samen afspraken. Daarin spreken we af wat wij voor u doen, maar ook wat u zelf doet. Afhankelijk van uw situatie kan dat een eenvoudig afsprakenoverzicht zijn of een uitvoerig ondersteuningsplan. U ontvangt daarvan uiteraard zelf een exemplaar. Alle medewerkers die feitelijk bij uw zorg of ondersteuning betrokken zijn, hebben inzage in dit afsprakenoverzicht of ondersteuningsplan. Dat is nodig om de met u gesloten overeenkomst te kunnen uitvoeren, goede zorg te leveren en de verplichtingen die de wet aan ons als zorgverlener oplegt na te komen. Regelmatig – maar ten minste twee keer per jaar – bespreken we met u of het afsprakenoverzicht of het ondersteuningsplan nog voldoet. Als dat niet (meer) zo is, dan maken we opnieuw afspraken en schrijven we die op.
- U werkt naar vermogen mee aan een goede uitvoering van de ondersteuning en de zorg en geeft ons uit eigen beweging alle informatie die we nodig hebben om die diensten goed en veilig uit te voeren. We vinden het fijn als u meewerkt aan onderzoek naar uw tevredenheid of ontevredenheid over de zorg of ondersteuning die wij bieden. Zo kunnen we ons steeds verbeteren.

Over onze medewerkers

- Wij zijn er voor verantwoordelijk dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn om de met u afgesproken zorg en ondersteuning vakbekwaam te leveren. Daarbij houden we ons aan de wet- en regelgeving.
- We streven ernaar dat u in de dagelijkse praktijk zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers te maken hebt. Soms lukt dat om organisatorische redenen niet, of omdat de belangen van andere cliënten voorgaan. Als wij dat verantwoord vinden, zetten we ook stagiaires en vrijwilligers in. Als dat naar ons oordeel nodig is, doen we een beroep op onderaannemers. Als u zelf de wens hebt om een gedeelte van de ondersteuning bij een andere zorgaanbieder af te nemen, dan kunt u daarover met ons in gesprek gaan. We bezien dan samen de praktische, inhoudelijke en financiële consequenties.

- U en wij zorgen er samen voor dat onze medewerkers veilig kunnen werken. U regelt dat onze medewerkers, als zij bij u thuis komen, hun werk veilig en onder goede hygiënische omstandigheden kunnen uitvoeren.

Over de kosten en de opbrengsten

- U betaalt een eventueel verschuldigde 'eigen bijdrage' voor de zorg, als het zorgkantoor of de gemeente dat van u verlangt. De opbrengst van die eigen bijdrage gaat niet naar de Gemiva-SVG Groep, maar naar de overheid. Het zorgkantoor of de gemeente kan ons om informatie vragen over de hoeveelheid zorg of ondersteuning die wij u hebben geleverd. Met die informatie bepaalt het zorgkantoor of de gemeente de hoogte van uw eigen bijdrage. Wij zijn wettelijk of contractueel verplicht die informatie te geven.
- U kunt extra diensten bij ons afnemen waarvoor de gemeente of het zorgkantoor ons niet betaalt, bijvoorbeeld wasverzorging. Het is nooit verplicht om zo'n extra dienst bij ons in te kopen. Dat bepaalt u helemaal zelf. Als u van die extra diensten gebruik maakt, betaalt u de daarvoor vastgestelde tarieven. Wij passen die tarieven elk jaar per 1 januari aan op basis van index voor zorgdiensten. Wij kondigen deze tariefsaanpassingen voor 1 november van het voorafgaande jaar aan door publicatie op onze website www.gemiva-svg.nl/plusdiensten. Beschikt u niet over internet, dan kunt u onze afdeling Zorgbemiddeling vragen om informatie over tariefsaanpassingen. Als u een tariefsverhoging niet wilt betalen, kunt u de extra dienst opzeggen.
- Maakt u in het kader van de door ons begeleide dagbesteding producten of kunstvoorwerpen met onze materialen, dan zijn of worden wij de eigenaar van die producten of kunstvoorwerpen. Voor kunstvoorwerpen geldt dat wij ze mogen verkopen en dat u daaraan medewerking verleent als we dat van u vragen.

Verantwoording aan het zorgkantoor of de gemeente

- Als dat nodig is, helpt u ons om de aan u geleverde zorg inhoudelijk en financieel aan het zorgkantoor of de gemeente te verantwoorden.

Uw privacy en die van onze medewerkers

- Maakt u gebruik van onze dienstverlening, dan verwerken wij uw persoonsgegevens op basis van de met u gesloten zorgovereenkomst, om onze wettelijke verplichtingen als zorgverlener na te komen en om u kwalitatief verantwoorde ondersteuning te bieden. U hebt uiteraard het recht om conform wettelijke bepalingen uw dossier in te zien. Daarover leest u meer in onze tekst over [persoonsgegevens](#).
- Onze medewerkers respecteren uw privacy en uw persoonlijke levenssfeer. Wat zij over u, uw gezin, partner of huishouden weten, blijft vertrouwelijk en geheim. Behalve als wetgeving hen verplicht informatie over u te geven. We gaan er wel van uit dat we geanonimiseerde gegevens - waarin de persoon niet herkenbaar is - mogen gebruiken ten behoeve van wetenschappelijk (evaluatie) onderzoek.

- Als we beeldmateriaal willen gebruiken waar u op voorkomt, dan vragen we vooraf uw toestemming. Tenzij het om een 'openbare gebeurtenis' gaat en het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is.
- Wij verwachten van u dat u de privacy van onze medewerkers respecteert en hen niet in hun privé-sfeer benadert.
- Op onze website (Cliëntenweb, onder "Zo werken wij") kunt u meer informatie vinden over hoe wij omgaan met uw privacy.

Reanimatie en medische behandeling

- Wij respecteren een door u eventueel afgegeven rechtsgeldige non-reanimatieverklaring. In noodsituaties kunnen wij echter wel medische spoedhulp inroepen om uw gezondheidssituatie op een medisch verantwoorde wijze te beoordelen.

Over stoppen en afwezigheid

- Als u geen gebruik meer wilt maken van onze zorg of ondersteuning dan geldt er een opzegtermijn. Die is voor u één maand. De opzegtermijn gaat altijd in per de eerste van de maand. Deze overeenkomst eindigt direct, zonder opzegtermijn, als u overlijdt of als wij failliet worden verklaard.
- Beslist het zorgkantoor (Wlz) en/of de gemeente (Wmo 2015 of Jeugdwet) dat u geen recht meer heeft op ondersteuning, dan moet u dat onmiddellijk aan ons melden. We bekijken dan in overleg met u welke mogelijkheden er zijn om de ondersteuning – als u dat wilt – toch voort te zetten. Zo mogelijk helpen we u om bezwaar te maken tegen zo'n besluit van het zorgkantoor en/of de gemeente.
- We verwachten van u dat u zich tijdig afmeldt als u geen gebruik kunt maken van de afgesproken zorg en ondersteuning. Dat geldt ook voor eventueel vervoer, dat wij voor u organiseren.
- Agressief of intimiderend gedrag tegenover onze medewerkers, vrijwilligers of cliënten of (in onze gebouwen) derden vinden we niet acceptabel. Als u zich zo gedraagt, dan spreken we u daar op aan. Als dat gedrag het gevolg of onderdeel is van de beperking waarvoor u van onze zorg of ondersteuning gebruik maakt, dan gaan we met u of uw vertegenwoordiger in overleg over maatregelen om de agressie terug te dringen en de veiligheid van anderen te waarborgen. Agressief gedrag van uw vertegenwoordiger is voor ons nooit aanvaardbaar. Dan kunnen wij uw vertegenwoordiger de toegang tot onze gebouwen en terreinen ontzeggen. Als u zich extreem misdraagt, kiezen wij voor de veiligheid van andere cliënten, onze medewerkers, vrijwilligers en derden, ook als dat betekent dat we u op dat moment tijdelijk geen zorg kunnen leveren.

Onvrijwillig verhuizen

- Woont u in een 'verblijfslocatie', dan kunnen wij u in bijzondere omstandigheden vragen om van woonplek te veranderen. We beseffen dat zo'n 'gedwongen verhuizing' voor u heel vervelend kan zijn, en zullen daarbij uiterst zorgvuldig te werk gaan. Daar hoort ook goed overleg en heldere uitleg over onze argumenten bij. Als u vanwege ons beleid moet verhuizen naar een andere woonlocatie binnen onze organisatie, dan betalen wij de verhuizing en leveren een redelijke bijdrage aan uw noodzakelijke inrichtingskosten.

Als andere afspraken voorgaan

- We schreven al dat we over het leveren van zorg en ondersteuning afspraken hebben gemaakt met gemeenten. En dat we ook te maken hebben met (soms veranderende) wet- en regelgeving. Als uit die regels of afspraken volgt dat een spelregel niet of niet helemaal op de relatie tussen u en ons van toepassing kan of mag zijn, dan houden u en wij ons aan de regels die de gemeente of de wet stelt.

Over deze spelregels

Wij hebben deze spelregels opgesteld in overleg met de CMR. Dat is het centrale medezeggenschapsorgaan van cliënten en hun vertegenwoordigers binnen de Gemiva-SVG Groep.

De CMR is met deze spelregels akkoord. Als we ze willen aanpassen, dan gaan we daarover in overleg met de CMR. Als die over zo'n aanpassing positief adviseert, dan maakt die aanpassing deel uit van deze spelregels. Die aangepaste spelregels gelden dan voor u en voor ons. Bent u het daar niet mee eens, dan kunt u de overeenkomst met ons natuurlijk opzeggen en met een andere aanbieder van zorg en ondersteuning in zee gaan.

U vindt de meest recente versie van deze spelregels op onze website www.gemiva-svg.nl/spelregels. Deze spelregels vervangen onze Basisvoorwaarden zorgverlening van 23 maart 2011 en de Spelregels voor zorg in natura van 2 april 2015 en alle voorgaande versies daarvan.

Gouda, juli 2019