

Algemene voorwaarden WerkRaat



Inhoud

Algemene voorwaarden WerkRaat	1
1. Algemeen.....	4
1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing	4
1.2 Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?	4
2. Zorgplan en zorgdossier.....	4
2.1 welke verplichtingen hebben wij?	4
2.2 Wat is het zorgplan en hoe komt het tot stand?	4
2.3 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?.....	4
2.4 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?	4
2.5 Wat als wij de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?.....	5
2.6 Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?.....	5
2.7 wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier?.....	5
2.8 Aan wie geven wij inzage in het zorgdossier?	5
2.9 Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier?	6
3. Betalingsvoorwaarden.....	6
3.1 Moet u betalen voor de zorgverlening?	6
3.2 Hoeveel moet u betalen?	7
4. Overige afspraken.....	7
4.1 Welke informatie krijgt u?	7
4.2 Welke informatie krijgen wij van u?	7
4.3 Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?. Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
4.4 Hoe gaan wij om met stagiaires?.....	7
4.5 Welke verplichtingen heeft u nog meer?	7
4.6 Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten.	8
5. Klachten en geschillen	8
Klachten.....	8
5.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons?	8
5.2 Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?	8
Geschillen	8
5.3 Welke procedure geldt er bij een geschil?	8
5.4 Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?.....	8
5.5 Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?	8
5.6 Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?.....	8
5.7 Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?.....	8

5.8 Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?....	9
6. Einde zorgverlening	9
6.2 Wanneer kunnen wij de zorgverlening beëindigen?	9
6.3 Wat gebeurt er als wij de zorgverlening beëindigen?	9
6.4 Kunt u de zorgverlening beëindigen?	9

Deze algemene voorwaarden van WerkRaat treden in werking per 01-04-2024.

Op deze algemene voorwaarden is een wijzigingsbeding van toepassing.

1. Algemeen

1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing

De algemene voorwaarden zijn van toepassing als jij ondersteuning van WerkRaat ontvangt.

De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.

1.2 Wie zijn 'jij/jou' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden gaat het over 'jou' en over 'wij/ons'.

- Met 'jij/jou' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).
- Met 'wij/ons' wordt WerkRaat bedoeld.

2. Zorgplan en zorgdossier

2.1 Welke verplichtingen hebben wij?

Wij informeren jou over de voorgestelde zorgverlening. Daarnaast zullen wij, zo nodig en tijdig, hierover met jou overleggen zodat wij samen beslissen over passende zorgverlening en jij toestemming kan verlenen.

2.2 Wat is het zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het plan is een digitaal document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met jou wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken en doelen/resultaten vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij jouw wensen en mogelijkheden. Een zorgplan is bij ons geldig voor 6 maanden en wordt dan met jou geëvalueerd en geactualiseerd.

2.3 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als jij niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met jou te bereiken over het zorgplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met jouw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als jij geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor jou te voorkomen.

2.4 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

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

- de wijze waarop jij jouw leven wenst in te richten en welke ondersteuning jij daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen/resultaten vanuit de gemeente en hoe wij die met jou zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie jouw aanspreekpunt is;

- welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;

2.5 Wat als wij de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij jou dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met jou hierover in gesprek. En we kunnen samen op zoek naar een andere passende organisatie.

2.6 Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?

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

- Wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan jou. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over jou die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere jouw wensen en voorkeuren en de voortgang van de zorgverlening. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.
- Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.
- Zolang jij bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op jouw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer jij er bezwaar tegen hebt. Jij kunt een mail naar info@werkraat.nl sturen of een schriftelijk verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met jou bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.
- Als jij een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan jij zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat jij ons gevraagd heeft om het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij jou schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die jij gebruikt heeft bij jouw vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij jouw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. Jij kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in Hoofdstuk 5.

2.7 wanneer hebben wij jouw toestemming nodig voor het uitwisselen van jouw gegevens uit het zorgdossier?

Wij hebben jouw toestemming nodig voor het uitwisselen van jouw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek. Mocht dit voorkomen verzoeken wij jou een toestemmingsformulier te tekenen.

2.8 Aan wie geven wij inzage in het zorgdossier?

Jij kunt (een deel van) het zorgdossier kosteloos inzien en een schriftelijke kopie krijgen. Jij kunt één gratis kopie krijgen, voor een tweede kopie vragen wij een redelijke vergoeding op basis van de administratieve kosten. Jij kunt ook (een deel van) het zorgdossier kosteloos elektronisch inzien en

kosteloos een elektronische afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij jou op een veilige manier inzage verschaffen. Jij krijgt geen inzage in of een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het zorgdossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.

- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling en hun vervangers, kunnen zonder jouw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het zorgdossier door overige mensen hebben wij jouw toestemming nodig.
- Jouw vertegenwoordiger kan zonder jouw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens jou, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de politie), kan zonder jouw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

2.9 Geven wij jouw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier?

Wij geven na jouw overlijden aan jouw nabestaanden als regel **geen** inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Dat is alleen anders:

- Wanneer jij bij leven dit verzoek heeft uitgesproken en hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door jouw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat jouw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

Wij geven na jouw overlijden aan jouw nabestaanden **geen** gegevens uit (een deel van) het zorgdossier als:

- daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
 - jij dat niet wenst; én
 - jij, op het moment waarop jij dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
 - jij in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

3. Betalingsvoorwaarden

3.1 Moet jij betalen voor de zorgverlening?

Jij moet ons voor de zorgverlening betalen middels een verplicht wettelijke eigen bijdrage aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Heb jij hier vragen over dan kun jij terecht bij de consulent van jouw gemeente of het zorgkantoor.

Uitzondering: kom jij op basis van participatiewet gronden, dan geldt de eigen bijdrage niet.

3.2 Hoeveel moet jij betalen?

Informatie over de eigen bijdrage kun jij opvragen bij het CAK.

4. Overige afspraken

4.1 Welke informatie krijg jij?

Wij spannen ons in dat jij voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor jou van belang is voor de uitvoering van de zorgverlening.

Verder geven wij jou informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke aanvullende zorg en eventuele diensten wij bieden;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad.

4.2 Welke informatie krijgen wij van jou?

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- geef jij ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, jouw (wettelijke) 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. Ook geef jij ons informatie over een eventuele wilsverklaring;
- geef jij ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening, waaronder begrepen informatie over dat jij zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

4.3 Hoe gaan wij om met stagiaires?

Wij hebben ieder jaar diverse stagiaires in dienst, zij lopen/werken op diverse afdelingen mee. WerkRaat laat altijd weten als er een stagiaire mee komt, maar gaat uit van jouw flexibiliteit. Stagiaires zijn toekomstige zorgmedewerkers en moeten het vak ook middels stages leren.

4.4 Welke verplichtingen heb jij nog meer?

Jij hebt de volgende verplichtingen:

- jij bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg;
- jij geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig zijn voor de uitvoering van de zorg.
- jij stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- jij meldt ons zo snel mogelijk als jij schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- jij onthoudt je van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere deelnemers, onze medewerkers, stagiaires en vrijwilligers;
- jij mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere deelnemers, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers. Als jij voor privégebruik geluidsoopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt jij dit voor het gesprek. Jij mag

niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken;

- jij meldt ons zo snel mogelijk wanneer jij gaat verhuizen.

4.5 Hoe lang van tevoren kun jij een afspraak afzeggen of verzetten.

Als het voor jou niet mogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertel jij ons dat zo snel mogelijk.

5. Klachten en geschillen

Wanneer jij tevreden bent met onze dienstverlening, zouden wij het leuk vinden als jij ons dat ook laat weten.

Klachten

5.1 Wat kun jij doen met een klacht over ons?

Indien je de trajectbegeleider van WerkRaat omtrent jouw onvrede of klacht. We gaan samen in gesprek en hopen er dan samen uit te komen.

5.2 Wat als jouw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als jouw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan wordt er eerst een gesprek met de directie gepland en zou je eventueel contact kunnen opnemen met de vertrouwenspersoon.

Geschillen

5.3 Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kun jij voorleggen aan geschillencommissie KPZ. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

5.4 Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

Jij moet binnen twaalf maanden na de datum waarop jij jouw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

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

Jij moet jouw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als jouw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (zes weken, eventueel te verlengen tot tien weken) is behandeld, dan kun jij het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

5.6 Moet jij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Jij kunt er voor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde zorgverlener gaat, kun jij ook naar de tuchtrechter gaan.

5.7 Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

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

5.8 Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kun jij wel naar de rechter.

6. Einde zorgverlening

6.1 Wanneer eindigt de zorgverlening?

De zorgverlening eindigt:

- a) als jouw indicatie is verlopen bij de gemeente of wanneer jij jouw WLZ indicatie bij een andere aanbieder wilt verzilveren;
- b) als jij en wij dat allebei willen;
- c) na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder **6.2.**;
- d) na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door jou met inachtneming van het bepaalde onder **6.4.**;
- e) op het moment dat jij buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het zorgdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- f) als het zorgkantoor of de gemeente ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan jou en jij ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;
- g) ingeval van ontbinding door de rechter;
- h) bij jouw overlijden.

6.2 Wanneer kunnen wij de zorgverlening beëindigen?

De zorgverlening kan door ons worden opgezegd met een 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 en/of jouw naasten de verplichtingen uit de gemaakte afspraken niet nakomt (nakomen) of jij en/of jouw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met jou hebben besproken.

6.3 Wat gebeurt er als wij de zorgverlening beëindigen?

Als wij de zorgverlening beëindigen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder **6.2.**, zullen wij ons best doen om jou te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en jou wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Jij krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier en is alleen door jou op te halen op locatie Doetinchem. Alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over jou aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

6.4 Kun jij de zorgverlening beëindigen?

Jij kunt de zorgverlening op elk moment opzeggen met een e-mail of brief. Wij raden jou aan hier van te voren wel over in gesprek te gaan met de trajectbegeleider van WerkRaad, uw betrokken consulent/verwijzer van de gemeente of het zorgkantoor.