

Algemene Voorwaarden GGZ MaatZorg B.V.



Artikel 1 - Definities

Cliënt

Degene met wie GGZ MaatZorg B.V. een zorgrelatie heeft of heeft gehad.

Naasten

Ouders, kinderen, familieleden, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt. Zij zijn voor de cliënt vaak de belangrijkste personen in hun leven. Naasten kunnen een klacht indienen over de wijze waarop zij bejegend zijn door een medewerker van GGZ MaatZorg B.V. of de zorgaanbieder zelf. Naasten kunnen alleen een klacht indienen als de cliënt hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

Geschil

Een klacht die na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost met de leidinggevende, directie, Klachtenfunctionaris of Raad van Commissarissen of niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

Geschillencommissie

Op grond van de Wkkgz is elke zorgaanbieder verplicht aangesloten bij een geschillencommissie. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor de zorgaanbieder en voor de klager.

Wkkgz¹

Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg.

Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris behandelt namens GGZ MaatZorg B.V. klachten van cliënten, hun naasten, nabestaanden en/of wettelijke vertegenwoordiger. De Klachtenfunctionaris is gratis beschikbaar voor cliënten, hun naasten en nabestaanden. De inzet van de Klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen de klager en de zorgaanbieder, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de klager en de zorgaanbieder, om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Medewerker

Degene met wie door GGZ MaatZorg B.V. een arbeidsovereenkomst, stage overeenkomst of vrijwilligersovereenkomst is gesloten.

¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2020-01-01/>

Wettelijke vertegenwoordiger

De ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet in staat is om dit zelf te kunnen, te behartigen.

Zorgrelatie

Overeenkomst die GGZ MaatZorg B.V. en de cliënt verbindt tot het verrichten van zorgtaken die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.

AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Zorgovereenkomst

De begeleidingsovereenkomst tussen de cliënt en GGZ MaatZorg B.V.

Zorgverlener

De werknemer in dienst van GGZ MaatZorg B.V.

Begeleiding

Activiteiten gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

Begeleidingsplan

Een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan orde komen.

Dossier

GGZ MaatZorg B.V. heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening.

Beschikking

Het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de WMO 2015. Deze beschikking wordt afgegeven door de gemeente.

Artikel 2 – Toepassing

De algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst, met betrekking tot diensten die worden geleverd door GGZ MaatZorg B.V.

Artikel 3 – Wijziging

1. De algemene voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd door GGZ MaatZorg B.V.
2. Wijzigingen worden aan de cliënt medegedeeld, waarbij wordt vermeld met ingang van welke datum de wijzigingen in werking treden.
3. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van wijziging al bestaande overeenkomsten.

Artikel 4 – Bekendmaking

Voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst overhandigt GGZ MaatZorg B.V. de algemene voorwaarden aan de cliënt.

Artikel 5 – Afwijken

GGZ MaatZorg B.V. kan niet afwijken van de algemene voorwaarden.

Artikel 6 – Familie en naasten

1. Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door familie en/of naasten naar keuze om beslissingen te nemen in de zorg.
2. Familie en/of naasten hebben recht op overleg met GGZ MaatZorg B.V. over de zorg die de cliënt ontvangt. Dit kan alleen met toestemming van de cliënt.

Artikel 7 – Duidelijke zorginformatie

1. De cliënt heeft recht op informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken.
2. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. GGZ MaatZorg B.V. gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen.
3. Als het belang van de cliënt dit vereist, dient GGZ MaatZorg B.V. de betreffende informatie te verstrekken aan diens naasten en/of wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 8 – Wettelijke vertegenwoordiger

De wettelijke vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover cliënt hier wilsonbekwaam in is.

Artikel 9 – intake

Voorafgaand aan de totstandkoming van de zorgovereenkomst biedt GGZ MaatZorg B.V. de cliënt informatie aan over de volgende punten, voor zover van toepassing:

- a. De ondersteuning die de zorgorganisatie kan bieden;
- b. De procedure rond het opstellen van het begeleidingsplan;
- c. De bereikbaarheid van de zorgorganisatie;
- d. De eisen waar de cliënt aan moet voldoen om GGZ MaatZorg B.V. werkzaam bij of in opdracht van in staat te stellen te werken conform de wet- en regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
- e. De huisregels;
- f. De klachten- en geschillenregeling;
- g. Deze algemene voorwaarden;
- h. De privacyregeling.

Artikel 10 – Totstandkoming zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst tussen de cliënt en GGZ MaatZorg B.V. komt uitsluitend tot stand indien:

- a. Kenbaar is gemaakt de zorgovereenkomst te willen aangaan;
- b. GGZ MaatZorg B.V. van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt kan worden beantwoord;
- c. Een indicatiebesluit of beschikking is afgegeven door de gemeente;
- d. De zorgovereenkomst komt tot stand wanneer de cliënt door diens ondertekening.

Artikel 11 – Totstandkoming begeleidingsplan

1. GGZ MaatZorg B.V. bespreekt voor aanvang van de ondersteuning de te behalen doelen met de cliënt.
2. GGZ MaatZorg B.V. stelt samen met de cliënt een begeleidingsplan op.
3. Als de cliënt instemt met het begeleidingsplan wordt dit door de cliënt ondertekend.
4. Het begeleidingsplan bevat in ieder geval:
 - a. De doelen met betrekking tot de zorg;
 - b. De wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken.
5. Het begeleidingsplan heeft een looptijd van één jaar.
6. Gedurende de looptijd van de overkomst bespreken de zorgverlener en de cliënt het begeleidingsplan zo vaak als nodig en wordt er een tussentijdse en eindevaluatie gedaan.
7. De tussentijdse evaluatie vindt een half jaar na start van het begeleidingsplan plaats.
8. De eindevaluatie vindt een jaar na start van het begeleidingsplan plaats. Hierna wordt er samen weer een nieuw begeleidingsplan opgesteld.
9. De evaluatieresultaten worden vastgesteld in het cliëntendossier.

Artikel 12 – Dossier

1. GGZ MaatZorg B.V. richt een dossier op over de ondersteuning aan de cliënt.
2. GGZ MaatZorg B.V. houdt aantekeningen van de relevante gegevens over de gezondheid en omstandigheden van de cliënt.
3. Het dossier bevat, naast het begeleidingsplan:
 - a. Welke naasten bij de zorgverlening betrokken zijn;
 - b. De voortgang van de zorgverlening.
4. Het dossier is eigendom van GGZ MaatZorg B.V.
5. De cliënt heeft altijd recht op inzage van het dossier.
6. GGZ MaatZorg B.V. bewaart het dossier gedurende maximaal drie jaar, te rekenen vanaf de datum waarop de overeenkomst is beëindigd.

Artikel 13 – Privacy

GGZ MaatZorg B.V. hanteert een privacyreglement.

Artikel 14 – Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert GGZ MaatZorg B.V. de betreffende cliënt, diens naasten of wettelijke vertegenwoordiger over:
 - a. De aard en de oorzaak van het incident;
 - b. Of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. GGZ MaatZorg B.V. beschikt over een intern incidentensysteem.

Artikel 15 – Zorg op afspraak

1. Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de zorgverlener ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
2. De zorgverlener houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
3. Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.

Artikel 16 – Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van GGZ MaatZorg B.V. met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van GGZ MaatZorg B.V. de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon.
3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van de medewerkers van GGZ MaatZorg B.V.
4. Indien de zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om de zorgaanbieder in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.
5. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van eigendommen te voorkomen.

Artikel 17 – Informatieplicht cliënt

Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

Artikel 18 – Betaling

De cliënt is GGZ MaatZorg B.V. het overeengekomen tarief verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.

Artikel 19 – Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- a. Door overlijden van de cliënt;
- b. Bij wederzijds goedvinden;
- c. Na eenzijdige schriftelijke opzegging van de zorgovereenkomst door de cliënt of de zorgorganisatie;
- d. Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. In geval van ontbinding door de rechter.

Artikel 20 – Opzegging

1. De cliënt kan de zorgovereenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één maand. De cliënt heeft de plicht dit aan de gemeente te melden.
2. GGZ MaatZorg B.V. kan de zorgovereenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Onder deze redenen worden in ieder geval verstaan:
 - a. Dat de cliënt zijn verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet naleeft;
 - b. De cliënt weigert medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de zorgovereenkomst;
 - c. De cliënt of anderen bij de cliënt betrokkenen vertoont/vertonen gedragingen jegens de medewerker van GGZ MaatZorg B.V., die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
 - d. Als de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en vastgesteld in de zorgovereenkomst;
 - e. Indien de financiering, de verwijzing, de indicatie of geldende beschikking over de zorg komt te ontbreken;
 - f. In geval van surseance of faillissement van GGZ MaatZorg B.V.
3. In de gevallen genoemd onder 2 kan opzegging door GGZ MaatZorg B.V. tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
4. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de onder 2 sub e en f genoemde gevallen.

Artikel 21 – Klachten

1. GGZ MaatZorg B.V. heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) een klachtenfunctionaris aangesteld en een klachtenregeling opgesteld.
2. De cliënt kan klacht kenbaar maken volgens de in de klachtenregeling gestelde eisen. Zie voor meer informatie onze klachtenregeling op de website.

Artikel 22 – Geschillencommissie

1. Bij een geschil waar de klager niet met de leidinggevende, Klachtenfunctionaris of Raad van Commissarissen kan uitkomen, is er voor cliënten een geschillencommissie beschikbaar.
2. Voor cliënten van GGZ MaatZorg B.V. is een geschillencommissie beschikbaar als:
 - a. De schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 5 lid 6 van de klachtenregeling de klacht naar het oordeel van de klager onvoldoende wegneemt;
 - b. Van cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
3. GGZ MaatZorg B.V. is aangesloten bij:
De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Artikel 23 – CAK

1. Bij het afnemen van WMO zorg wordt er een eigen bijdrage door het CAK van de cliënt verwacht.
2. Voor 2021 is de maximale hoogte van de eigen bijdrage vastgesteld op 19 euro per persoon per maand.
3. In bijzondere gevallen kan bijzondere bijstand voor de eigen bijdrage worden aangevraagd.
4. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het betalen van de eigen bijdrage of het aanvragen van bijzondere bijstand.

Artikel 24 - Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 8 februari 2021.

Belangrijke contactgegevens

Klachtenfunctionaris intern

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

E klachtenfunctionaris@ggzmaatzorg.nl

T 06-25011233

www.ggzmaatzorg.nl

Aanwezig van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur.

Een Klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen contact met u op.

Klachtenfunctionaris extern

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

Klachtenloket Zorg

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

E info@klachtenloket-zorg.nl

T 070-3105392

www.geschillencommissiezorg.nl

Klachtenfunctionaris Facturatie

Voor klachten over rekeningen kunt u terecht bij de leidinggevende en/of de directie:

E info@ggzmaatzorg.nl

T 06-25011233

www.ggzmaatzorg.nl

Aanwezig van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur.

De directie neemt binnen vijf werkdagen contact met u op.

Raad van Commissarissen

E rvc@ggzmaatzorg.nl

T 06-25011233

www.ggzmaatzorg.nl

De Raad van Commissarissen neemt binnen vijf werkdagen contact met u op.

Geschillencommissie

Voor klachten als u er niet uitkomt met de leidinggevende, directie, Klachtenfunctionaris of Raad van Commissarissen

De Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T 070-3105310

www.geschillencommissiezorg.nl