

Algemene voorwaarden

WLZ



ALGEMENE VOORWAARDEN

ZORG- EN DIENSTVERLENING (WLZ)

ALGEMENE VOORWAARDEN zorg- en dienstverlening(WLZ)

1. Algemeen

1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Cello geleverde zorg en alle door Cello geleverde diensten aan cliënten met een indicatie voor langdurige zorg.

1.2 Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? En wat is 'het zorgkantoor' en 'een indicatie'?

In deze algemene voorwaarden gaat het over 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en over 'wij/ons'.

- Met 'je' bedoelen wij jou, degene aan wie wij langdurige zorg verlenen.
- Met 'jouw vertegenwoordiger' bedoelen wij de persoon die je helpt beslissingen te nemen en die namens jou kan beslissen als je dat zelf niet kunt.
- Met 'wij' / 'ons' bedoelen wij Cello en / of haar medewerkers.
- Het zorgkantoor is een organisatie die ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt.
- Een indicatie is een beslissing waarin staat op welke zorg en ondersteuning je recht hebt. Zo'n beslissing wordt genomen door het CIZ.

1.3 Waarover gaan de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden staat wat je van ons mag verwachten en wat wij van cliënten mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor jou en voor ons. Over deze wettelijke regels informeren wij jou en je vertegenwoordiger op onze website. Als je dat wilt, geven we je deze informatie op papier.

1.4 Beëindiging van zorg en dienstverlening

- De Cliënt kan de Overeenkomst op elk moment (schriftelijk) opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, als er dringende redenen zijn dan kan een kortere opzegtermijn overwogen worden.
- Als Cello de algemene voorwaarden wijzigt en je bent het niet eens met de nieuwe voorwaarden dan kan je de zorg- en dienstverlening opzeggen vanaf de dag waarop de nieuwe algemene voorwaarden ingaan.
- De Overeenkomst eindigt:
 - op de dag dat de overeenkomst voor bepaalde tijd afloopt;
 - op de dag dat de Indicatie afloopt en/of niet wordt verlengd;
 - als je komt te overlijden;
 - een door Cello geconstateerd vertrek van jou de uit de zorginstelling;
 - door ontbinding van de Overeenkomst door rechterlijke tussenkomst;

- door opzegging;
- als de Cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen in een andere zorginstelling wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en/of dienstverlening Wlz is gestaakt;
- overige wettelijke of overeengekomen beëindigingsgronden.

1.5 Opzeggen door Cello

Cello doet er alles aan om de zorg- en dienstverlening te leveren die je nodig hebt. Het kan voorkomen dat van ons niet meer kan worden verwacht hiermee door te gaan. Er moeten zwaarwegende redenen zijn, wil Cello overgaan tot stopzetting van de zorg- en dienstverlening. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval de dingen die hieronder staan:

- a) wanneer je de verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet nakomt;
 - b) als de je niet voldoende meewerkt aan de zorg die Cello wil verlenen, waardoor Cello niet de juiste zorg kan verlenen;
 - c) als het vertrouwen onherstelbaar is verstoord, waardoor Cello geen goede zorg meer kan verlenen;
 - d) als je of jouw vertegenwoordiger of anderen die bij de zorg zijn betrokken ongewenst gedrag naar medewerkers van Cello vertonen, waardoor voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk is;
 - e) als je, jouw verwanten, vrienden of vertegenwoordiger(s) zich op een Cello-locatie schuldig maken aan zedenmisdrijven, drugshandel, diefstal of andere strafbare feiten die van invloed zijn op de zorgverlening aan de Cliënt of anderen;
 - f) Cello de zorg die je nodig hebt niet (meer) kan of mag verlenen, bijvoorbeeld bij een verandering in de zorgvraag waardoor Cello geen goede zorg meer kan bieden of na een nieuwe indicatie;
 - g) een dermate alcohol- en/of drugsmisbruik door de Cliënt waardoor de zorg- en dienstverlening onmogelijk wordt gemaakt;
 - h) een indicatiebesluit/ indicatiestelling, machtiging of verwijzing van de behandelende specialist niet die meer geldig is en je nalaat om een nieuwe Indicatie aan te vragen;
 - i) als Cello, als gevolg van een niet aan Cello verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het Zorgkantoor of SVB voor de uitvoering van de Overeenkomsten zorg- en/of dienstverlening Wlz en de Cliënt deze ook niet voor zijn rekening neemt;
 - j) als Cello in redelijkheid en billijkheid besluit tot een interne verhuizing en je weigert hieraan mee te werken;
 - k) als Cello surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - l) een andere zwaarwegende reden die Cello voorafgaand aan opzegging met de Cliënt heeft besproken.
- Cello gaat alleen over tot het opzeggen van de Overeenkomst als het echt niet anders kan. Voordat het zover komt, probeert Cello er eerst in gezamenlijk overleg uit te komen. Als dit niet werkt, dan waarschuwt Cello nog een keer in een persoonlijk gesprek en per brief. Als er geen andere mogelijkheid is dan opzeggen, dan zal Cello dit schriftelijk mededelen.
 - Cello zal in deze periode behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief.
 - In de gevallen zoals hierboven genoemd kan opzegging door Cello tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, hierbij geldt een opzegtermijn van twee maanden.

- Als er een dringende reden bestaat moet Cello zo snel als mogelijk aan jou meedelen wat deze redenen zijn die onmiddellijke beëindiging van de zorg- en dienstverlening rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang is in ieder geval mogelijk bij de hierboven in sub i en l genoemde gevallen.

1.6 Is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst van toepassing?

Wij volgen de richtlijn Wgbo van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Dat houdt in dat op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die je met ons hebt gesloten de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst zoveel mogelijk van toepassing is. Wij houden ons bijvoorbeeld aan de bepalingen over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.

2. Wat verwachten wij van jou?

- We vragen je om in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of identiteitskaart) en dit op ons verzoek te tonen.
- Je geeft ons gelegenheid om de zorg te verlenen zoals afgesproken in het ondersteuningsplan.
- Je werkt eraan mee dat tijdens het verlenen van zorg voldaan wordt aan wettelijke regels over arbeidsomstandigheden. Die gaan bijvoorbeeld over veiligheid en hygiëne.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden in het gebouw waar je woont of waar je aanwezig bent.
- Je houdt je aan de [gedragscode](#) die geldt voor cliënten, vertegenwoordigers, bezoek, medewerkers en vrijwilligers.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij iets hebben gedaan waardoor je benadeeld bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als een mede-cliënt iets gedaan heeft waardoor je benadeeld bent.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere cliënten en met ons.
- Je maakt geen foto's of andere beeldopnamen van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers, tenzij wij je daarvoor toestemming hebben gegeven.
- Als je gaat verhuizen, laat je ons dat zo snel mogelijk weten.

3. Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

Als je een afspraak met ons wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk (in ieder geval 24 uur van tevoren). Geef je afwezigheid zo duidelijk mogelijk door en doe dit zo vroeg als mogelijk. Als je heel vaak niet aanwezig bent voor afspraken zonder deze af te zeggen is Cello genoodzaakt stappen te ondernemen.

4. Jouw woonruimte

4.1 Heb je een eigen woonruimte als je bij ons woont?

Als je tijdelijk of voor onbepaalde tijd bij ons woont of bij ons logeert, krijg je een eigen woonruimte.

4.2 Waar zorgen wij voor als het om jouw woonruimte gaat?

- Wij zorgen voor het onderhoud van jouw woonruimte en gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij stellen een calamiteitenplan op. Daarin staat wat er moet gebeuren in een noodsituatie. Wij zorgen er ook voor dat cliënten en medewerkers weten wat zij in noodsituaties moeten doen.

Wij respecteren jouw privacy. Wij gaan jouw woonruimte niet binnen zonder jouw toestemming, behalve als dat nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid, de veiligheid of gezondheid van iemand anders, om noodsituaties te voorkomen of om te voorkomen dat jouw of andermans spullen beschadigd worden

4.3 Welke verplichtingen heb je ten aanzien van jouw woonruimte?

- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- Je geeft ons de gelegenheid om je woonruimte te onderhouden.
- Je gebruikt jouw woonruimte alleen om er te wonen of te logeren. Je geeft de woonruimte niet in gebruik aan een ander en ontvangt er alleen logés na overleg tussen jou en de begeleiding. Deze vraag wordt per geval besproken.
- Iemand anders mag niet bij je intrekken. Wil je gaan samenwonen, dan kan je met ons bespreken of het mogelijk is om een woonruimte voor twee personen te krijgen.
- Je brengt aan je woonruimte geen grote veranderingen aan. Veranderingen moeten te verwijderen zijn zonder schade aan de woonruimte aan te brengen.
- Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cello niet toegestaan om op adressen van Cello een bedrijf te registreren of uit te oefenen. Ook is het niet toegestaan op locaties van Cello een beroep uit te oefenen.

4.4 Welke regels gelden er bij verhuizing?

Soms is het nodig dat je verhuist binnen het gebouw waar je woont of naar een ander gebouw, bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont verbouwd wordt of omdat we je op een andere plek betere zorg en ondersteuning kunnen geven. Als je moet verhuizen, laten wij je weten waarom de verhuizing nodig is en hoe we de verhuizing organiseren. Ook informeren wij je over de vergoeding die je krijgt voor de kosten van de verhuizing en inrichting (stoffering en inventaris). De hoogte van de vergoeding is opgenomen in de folder; 'Waar mag je op rekenen'.

Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, vergoeden wij de kosten niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van andere woonruimte.

4.5 Hoe laat je jouw woonruimte achter als je verhuist?

Je laat jouw woonruimte netjes achter als je ergens anders gaat wonen.

Je zorgt ervoor dat jouw spullen op de afgesproken datum niet meer in je woonruimte of op de locatie zijn.

5. Aanvullende zorg- en dienstverlening en betalingsvoorwaarden

5.1 Moet je betalen voor de zorgverlening?

Cello ontvangt geld voor de zorg en ondersteuning op basis van de Wlz (Wet langdurige zorg) die uitgevoerd wordt door het zorgkantoor. Deze wet bepaalt óók dat je meebetaalt voor producten en diensten die je krijgt. Bijvoorbeeld voor eten, wonen, verzorging en voor een aantal producten en diensten (“verstrekkingen”). Als het zorgkantoor ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt, hoef jij ons daar dus niet voor te betalen. Het CAK (Centraal Administratiekantoor) bepaalt hoeveel de eigen bijdrage is. Dit hangt onder andere af van de hoogte van je inkomen, je indicatie en het (spaar)geld dat je hebt. Als je dat wilt, kunnen wij je extra service aanbieden. Welke extra service we kunnen aanbieden, vind je op onze website in onze folder “Waar mag je op rekenen?”. Daar vind je ook wat de extra service kost.

Als je de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt uit een persoonsgebonden budget (pgb) betaalt, sturen wij je binnen zes weken na afloop van de maand waarin de zorg is verleend een rekening.

5.2 Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je voor de afgesproken extra service een rekening. Daarop staat welke service je hebt gekregen. Deze rekening moet je binnen dertig dagen betalen. Ook de rekening voor zorg en ondersteuning die je uit een persoonsgebonden budget betaalt, moet je binnen veertien dagen betalen.

Voor zorg die betaald wordt uit particuliere financiering kan Cello vragen om een automatische incasso.

5.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Als je niet op tijd betaalt, binnen 30 dagen, sturen wij je een herinnering. Je moet dan alsnog betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de herinnering.

Als je daarna nog niet betaald hebt, verhogen wij het bedrag dat je moet betalen met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop je eerste betalingstermijn afliep.

5.4 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen de prijzen van de extra zorg- en dienstverlening aanpassen. Aanpassingen van de prijzen maken wij uiterlijk vier weken van tevoren bekend. Je kan dan besluiten geen gebruik meer te maken van de zorg- of dienstverlening.

6. Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat willen doen, vragen wij onze cliëntenraad daarmee in te stemmen.

Voordat de algemene voorwaarden gewijzigd worden, laten wij je dat weten.

Vanzelfsprekend houdt iedereen (binnen én buiten Cello) zich aan de wet zoals we die in Nederland kennen. De wetgeving zelf is echter niet opgenomen in deze algemene voorwaarden.

De algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met onze afspraken met het zorgkantoor. Bij verschil tussen de wet of onze afspraken met het zorgkantoor en de algemene voorwaarden, gaan de wet en onze afspraken met het zorgkantoor voor.