



pointofchange

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid.....	3
ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden	3
ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden.....	3
ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie.....	3
ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger	4
2. Informatie.....	5
ARTIKEL 7 - Keuze-informatie	5
ARTIKEL 8 - De intake.....	5
3. Totstandkoming overeenkomst.....	6
ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst.....	6
4. Ondersteuningsplan.....	7
ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het ondersteuningsplan.....	7
ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het ondersteuningsplan	7
ARTIKEL 12 - Naleving van het ondersteuningsplan.....	7
5. Privacy	9
ARTIKEL 13 - Algemeen	9
ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	9
ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens.....	9
ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de Point Of Change aan derden.....	9
ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs	10
6. Kwaliteit en veiligheid	11
ARTIKEL 18 - Zorg.....	11
ARTIKEL 19 - Veiligheid.....	11
ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)	11
ARTIKEL 21 - Incidenten.....	11
ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen	12
7. Ondersteuning op afstand.....	13
ARTIKEL 23 - Ondersteuning op afstand	13
8. Verplichtingen van de cliënt.....	13
ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de cliënt	13

9. Betaling	14
ARTIKEL 25 - Betaling.....	14
10. Vervolgbeschikking.....	14
ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgbeschikking	14
ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgbeschikking	15
ARTIKEL 28 - Spoedzorg	15
11. Beëindiging van de overeenkomst	16
ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst	16
ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen	16
ARTIKEL 31 - Opzegging door Point Of Change	16
ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging.....	17
12. Klachten en geschillen	17
ARTIKEL 33 – Klachtenregeling.....	17
ARTIKEL 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling	18
13. Overige	18
Artikel 1 Definities	18
Artikel 2 Toepasselijkheid.....	19
Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden	19
Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger	19
Artikel 7 Keuze-informatie	19
Artikel 8 De intake.....	20
Artikel 9 Totstandkoming van de overeenkomst.....	20
Artikel 10 t/m 12 Ondersteuningsplan	20
Artikel 10 Totstandkoming van het ondersteuningsplan.....	20
Artikel 11 Doel en inhoud van het ondersteuningsplan	20
Artikel 12 Naleving van het ondersteuningsplan.....	20
Artikel 13 Persoonsgegevens en privacy.....	21
Artikel 25 Betalingsvoorwaarden.....	23

1. Algemeen

ARTIKEL 1 - Definities

Cliënt: de natuurlijke persoon die ondersteuning afneemt bij een Point Of Change.

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Point Of Change: rechtspersoon die ondersteuning verleent, gefinancierd op grond van de, Jeugdwet (JW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde ondersteuning en/of aanvullende diensten.

Beschikking: het besluit van een gemeente 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 wet.

Geneeskundige handelingen: alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446–468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de Point Of Change gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot ondersteuning zonder verblijf.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. Point Of Change overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht Point Of Change de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Point Of Change kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als Point Of Change de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als Point Of Change de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Point Of Change de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.

4. Point Of Change zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. Informatie

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

1. Point Of Change zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere aanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
2. Point Of Change zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt Point Of Change de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - a. de vormen van ondersteuning die Point Of Change kan bieden, de gevolgen van een nieuwe beschikking als deze lichtere of zwaardere ondersteuning noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de beschikking als de ondersteuning niet langer nodig is;
 - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe beschikking, de mogelijkheid dit door Point Of Change te laten doen en de gevolgen daarvan;
 - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
 - d. mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin de cliënt uit hoe hij wil dat er wordt gehandeld, indien hij in een situatie komt waarin hij niet meer voor zichzelf kan beslissen;
 - e. de procedure rond het opstellen van een ondersteuningsplan;
 - f. de ondersteuning en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die ondersteuning en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - g. de mate waarin Point Of Change gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
 - h. sleutelbeheer;
 - i. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - j. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Point Of Change in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - k. de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
 - l. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan;
 - m. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
 - n. het beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking;
 - o. de klachtenregeling;
 - p. deze algemene voorwaarden;
 - q. indien van toepassing de instructies voor eventuele ondersteuning op afstand;
 - r. het privacy beleid;
2. Tijdens het intakegesprek gaat Point Of Change na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan Point Of Change zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.

3. Als de cliënt ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een beschikking, verklaart hij schriftelijk dat een beschikkingstelling is aangevraagd.
4. De cliënt informeert Point Of Change meteen, indien hij ondersteuning van een andere aanbieder ontvangt.

3. Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. Point Of Change doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren ondersteuning en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van Point Of Change aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen Point Of Change en de cliënt de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - 1e. een verwijzing naar de geïndiceerde ondersteuning;
 - 2e. een bepaling dat het op te stellen ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - 3e. een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
 - 4e. een beschrijving van de overeengekomen aanvullende ondersteuning die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten;
 - 5e. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt bij contractering van de opdrachtgever (gemeente) in overeenstemming met de geldende regels;
 - 6e. een kopie van deze Algemene Voorwaarden.

4. Ondersteuningsplan

ARTIKEL 10 - Totstandkoming van het ondersteuningsplan

1. Point Of Change stelt in samenspraak met de cliënt een ondersteuningsplan op. Point Of Change biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het ondersteuningsplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de Ondersteuning legt Point Of Change het overeenkomstig lid 1 opgestelde ondersteuningsplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het ondersteuningsplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. Point Of Change en de cliënt ondertekenen het ondersteuningsplan. Het ondertekende ondersteuningsplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.

ARTIKEL 11 - Doel en inhoud van het ondersteuningsplan

1. Het ondersteuningsplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het ondersteuningsplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn en de met de cliënt afgesproken vormen van ondersteuning.
3. In het ondersteuningsplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - welke disciplines de verschillende onderdelen van het ondersteuningsplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
 - wie binnen de organisatie van Point Of Change het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
 - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de Ondersteuning worden betrokken of over de Ondersteuning worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
 - de momenten van evaluatie van het ondersteuningsplan.

ARTIKEL 12 - Naleving van het ondersteuningsplan

1. Point Of Change voert de ondersteuning uit volgens de afspraken in het ondersteuningsplan.
2. Als Point Of Change afgesproken ondersteuning niet conform het ondersteuningsplan kan verlenen, stelt Point Of Change de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken ondersteuning niet conform het ondersteuningsplan kan ontvangen, stelt de cliënt Point Of Change daarvan meteen in kennis.
3. Het ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het ondersteuningsplan, of zoveel eerder als nodig is.
4. Indien tussentijds afwijking van het ondersteuningsplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van het ondersteuningsplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. Point Of Change instrueert individuele zorgverleners over de rechten van de cliënt ten aanzien van zijn ondersteuningsplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als Point Of Change afgesproken ondersteuning niet verleent, biedt Point Of Change de cliënt - zonder dat de cliënt hem in gebreke hoeft te stellen - een redelijke genoegdoening aan.

7. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen ondersteuning of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan Point Of Change. Doet hij dit niet, dan kan Point Of Change kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde ondersteuning.

5. Privacy

ARTIKEL 13 - Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Point Of Change moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien Point Of Change bij een gesprek een begeleider in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens

1. Als Point Of Change zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel Point Of Change als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Point Of Change de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijnen en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de Point Of Change aan derden

1. Point Of Change verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
 - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
3. Na overlijden geeft Point Of Change desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. Point Of Change instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als Point Of Change de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. Point Of Change informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

6. Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 18 - Zorg

1. Point Of Change levert ondersteuning met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Point Of Change zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Point Of Change of in opdracht van Point Of Change ondersteuning verlenen aan de cliënt:
 - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
 - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet Point Of Change motiveren en aan de cliënt uitleggen. Point Of Change maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het ondersteuningsplan.
3. Point Of Change zorgt voor continuïteit van de ondersteuning.

ARTIKEL 19 - Veiligheid

Point Of Change maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer zorgverleners)

A. Binnen de organisatie van Point Of Change

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners die binnen de organisatie van Point Of Change of in opdracht van Point Of Change werken, zorgt Point Of Change dat alle betrokken zorgverleners:
 - a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt;
 - b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere zorgverlener voor zover de ondersteuning buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde zorgverlener valt, of op verzoek van de cliënt;
 - c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt;
 - d. bij overdracht van de cliënt aan een andere zorgverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.
2. Point Of Change zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:
 - a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
 - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

B. Binnen en buiten de organisatie van Point Of Change

3. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van Point Of Change of in opdracht van Point Of Change werkt, zorgt Point Of Change ervoor dat:
 - a. de taken en verantwoordelijkheden rond de Ondersteuning aan de cliënt tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
 - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

ARTIKEL 21 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Point Of Change de betreffende cliënt over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident;

- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Point Of Change de voor de aanpak daarvan mogelijke ondersteuningsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen ondersteuning en het vervolg.
3. Point Of Change verleent adequate ondersteuning teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende ondersteuning betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

Point Of Change zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de ondersteuning voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

7. Ondersteuning op afstand

ARTIKEL 23 - Ondersteuning op afstand

1. Indien mogelijk en in samenspraak met en onder verantwoordelijkheid van de Point Of Change verleent, faciliteert en ondersteunt Point Of Change, na toestemming van de cliënt ondersteuning op afstand. Deze toestemming wordt opgenomen in het ondersteuningsplan.
2. Point Of Change spreekt met de cliënt af hoe de voor de Ondersteuning relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de informatie moeten verschaffen. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.
3. Point Of Change informeert de cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde Ondersteuning op afstand en controleert of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. Point Of Change zorgt dat de cliënt goed begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is.
5. Alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden gelden onverkort in geval van Ondersteuning op afstand.

8. Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 24 - Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de Point Of Change met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De cliënt geeft Point Of Change, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.
4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Point Of Change en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om Point Of Change in staat te stellen de ondersteuning te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Point Of Change de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt ondersteuning ontvangt van een andere aanbieder, informeert hij Point Of Change daarover.
8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

9. Betaling

ARTIKEL 25 - Betaling

1. De cliënt is Point Of Change de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen ondersteuning en diensten voor zover deze niet op grond van de WMO of de JW rechtstreeks door de gemeente worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van ondersteuning en diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e en 4e stuurt Point Of Change een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten als bedoeld in artikel 9 lid 3 onder 3e brengt Point Of Change geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 24 uur van tevoren heeft afgemeld conform artikel 12 lid 7.
3. Point Of Change stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Point Of Change gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te 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 buitengerechtelijke incassokosten.

10. Vervolgbeschikking

ARTIKEL 26 - Procedure aanvragen vervolgbeschikking

1. Uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende beschikking heeft Point Of Change een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgbeschikking. Als een beschikking is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden heeft dit gesprek plaats uiterlijk 4 weken voor afloop van de geldende beschikking.
2. Tijdens dit gesprek
 - a. legt Point Of Change uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe beschikking beschikt;
 - b. legt Point Of Change de cliënt de keuze voor om de aanvraag zelf in te dienen dan wel dit door Point Of Change te laten doen en wijst hij de cliënt op de gevolgen van die keuze zoals omschreven in lid 4;
 - c. geeft Point Of Change gemotiveerd aan in hoeverre hij de te verwachten ondersteuning kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de cliënt. Point Of Change maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek.
3. Als de cliënt zelf de vervolgbeschikking aanvraagt, herinnert Point Of Change de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende beschikking aan de termijnen. Uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende beschikking moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend. Als een beschikking is afgegeven voor minder dan zes maanden, is Point Of Change niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende beschikking de aanvraag hebben ingediend. De cliënt verstrekt Point Of Change een kopie van de aanvraag.
4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgbeschikking niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe beschikking beschikt, kan Point Of

Change achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde ondersteuning.

5. Als Point Of Change de aanvraag voor vervolgbeschikking indient, dient hij uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende beschikking de door de cliënt ondertekende aanvraag in, tenzij de beschikking is afgegeven voor minder dan zes maanden. In dat geval dient hij de aanvraag uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende beschikking in. Point Of Change verstrekt een kopie van de aanvraag aan de cliënt.

6. Als Point Of Change de aanvraag voor vervolgbeschikking niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en de cliënt daardoor niet tijdig over een nieuwe beschikking beschikt, zijn de gevolgen voor rekening van Point Of Change.

ARTIKEL 27 - Tussentijdse vervolgbeschikking

1. Als Point Of Change constateert dat de geldende beschikking niet meer voldoet voor de benodigde ondersteuning, heeft Point Of Change een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag voor vervolgbeschikking. Het bepaalde in artikel 26 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.

2. Point Of Change stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

ARTIKEL 28 - Spoedzorg

I Point Of Change kan de spoedzorg zelf leveren

1. Als de ondersteuningsbehoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere ondersteuning nodig is, meldt Point Of Change dit meteen bij de gemeente met daarbij, als Point Of Change verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere ondersteuning langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgbeschikking. In een gesprek met de cliënt geeft Point Of Change een toelichting op de spoedprocedure.

II Point Of Change kan de spoedzorg niet zelf leveren

1. Als de ondersteuning behoefte van de cliënt plotseling zodanig wijzigt dat binnen 24-48 uur substantieel zwaardere of andere ondersteuning nodig is en Point Of Change die ondersteuning niet kan leveren, meldt Point Of Change dit meteen bij de gemeente met daarbij, als Point Of Change verwacht dat de cliënt de zwaardere of andere ondersteuning langer dan 14 dagen nodig heeft, een aanvraag voor vervolgbeschikking.

2. Tegelijkertijd meldt Point Of Change dit aan de gemeente met het verzoek in samenwerking de cliënt met spoed te plaatsen bij een andere instantie en draagt zorg voor een warme overdracht.

11. Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 29 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:

- a. als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- b. als u 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:

Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder:

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

- e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- f. als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- g. ingeval van ontbinding door de rechter;
- h. bij uw overlijden.

ARTIKEL 30 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen. U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.

2. Point Of Change kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 31 bepaalde.

ARTIKEL 31 - Opzegging door Point Of Change

1. Point Of Change kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

a. als Point Of Change de ondersteuning passend bij de nieuwe beschikking niet mag verlenen. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1e. Point Of Change neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

2e. Point Of Change heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van ondersteuning hij wel en niet verleent;

3e. Point Of Change spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.

b. als Point Of Change de ondersteuning passend bij de nieuwe beschikking niet mag verlenen, omdat het contract tussen Point Of Change en de gemeente geen ruimte biedt voor de ondersteuning. In dat geval is voor de opzegging vereist dat Point Of Change zich vergeefs tot de gemeente heeft gewend met het verzoek om toestemming; ook geldt het bepaalde in a onder 1e, 2e en 3e;

c. als Point Of Change de ondersteuning passend bij de nieuwe beschikking niet kan verlenen, omdat Point Of Change niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a onder 1e, 2e en 3e;

d. wanneer de beschikking van de cliënt eindigt en geen nieuwe beschikking is verkregen, of geen beschikking wordt verleend;

e. als de ondersteuning niet langer nodig is, terwijl de beschikking nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1e. Point Of Change neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

2e. Point Of Change heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de beschikking aangeeft;

3e. Point Of Change heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de ondersteuning.

f. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1e. Point Of Change heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;

2e. Point Of Change heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;

3e. Point Of Change heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;

4e. Point Of Change neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

2. In de situaties genoemd in lid 1 onder a, b en c eindigt de overeenkomst niet eerder dan de dag waarop de cliënt ondersteuning ontvangt van de nieuwe zorgverlener.

ARTIKEL 32 - Informatie bij beëindiging

1. Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 29 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde, door Point Of Change aangewezen functionaris waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door Point Of Change informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;

- informatie over afspraken die Point Of Change met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

12. Klachten en geschillen

ARTIKEL 33 – Klachtenregeling

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

1. Point Of Change beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekendgemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

ARTIKEL 34 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en Point Of Change anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door Point Of Change schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij:

Klachtenportaal Zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl/>)
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuisen

Op de website dient een klachtenformulier te worden ingevuld voor het in behandeling nemen van de klacht. Indien er vragen zijn dan kunnen deze aan Klachtenportaal Zorg worden gesteld door te mailen naar: info@klachtenportaalzorg.nl

2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 5.000 euro niet te boven gaat.

3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 33 bij Point Of Change heeft ingediend.

4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan zoals aangegeven in artikel 33 lid 4 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5. Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Point Of Change aan deze keuze gebonden. Als Point Of Change een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de cliënt vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Point Of Change dient daarbij aan te kondigen dat, als de cliënt daarmee niet akkoord gaat, hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

7. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

13. Overige

Artikel 1 Definities

Vertegenwoordiger: het begrip wettelijk vertegenwoordiger moet hier breed worden geïnterpreteerd, conform de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst. De WGBO kent een aantal wettelijke vertegenwoordigers:

Indien de cliënt zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger aangewezen heeft (persoonlijk gemachtigde) en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot of andere levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot

of andere levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden, dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op.

Ontbreken ook zij of wensen zij niet als zodanig op te treden, dan zal Point Of Change de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan Point Of Change zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

Zorg zonder verblijf is ondersteuning die cliënten in hun eigen woning ontvangen. We noemen dat ook wel ondersteuning thuis of thuiszorg. De eigen woning kan een woning in de wijk zijn, maar ook een aanleunwoning. De cliënt betaalt zelf de huur of hypotheek van zijn woning. Daarnaast kan onder ondersteuning zonder verblijf ook worden verstaan dagopvang in een instelling.

Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden

Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de algemene voorwaarden altijd door of namens degene die het contract aangaat aan de cliënt worden overhandigd.

Sinds een wijziging in het Burgerlijk Wetboek (Boek 6 BW artikel 234) kan onder overhandiging ook worden verstaan het digitaal overhandigen door bijvoorbeeld te verwijzen naar een link op de eigen website. Het digitaal overhandigen is wel gekoppeld aan een aantal voorwaarden:

- de Algemene Voorwaarden moeten eenvoudig te vinden zijn op de site (bijvoorbeeld op de portal of startpagina);
- de Algemene Voorwaarden moeten beschikbaar worden gesteld in een digitaal formaat dat makkelijk kan worden opgeslagen en ingezien;
- de cliënt moet uitdrukkelijk instemmen met deze wijze van levering. De eis van uitdrukkelijke instemming moet voorkomen dat een cliënt die geen gebruik kan of wil maken van computers, geen kennis kan nemen van de algemene voorwaarden, omdat die elektronisch ter beschikking zijn gesteld. Als de cliënt niet instemt met digitale overhandiging dan moeten de Algemene Voorwaarden in gedrukte vorm worden overhandigd. In de aangepaste Model Ondersteuningsovereenkomst 2014 is in artikel 7 de optie opgenomen dat de Algemene Voorwaarden digitaal worden overhandigd.

(NB: Als de overeenkomst elektronisch tot stand is gekomen mag worden aangenomen dat de cliënt de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan en wil ontvangen en is uitdrukkelijke instemming niet vereist. Zorgovereenkomsten zullen over het algemeen echter niet langs elektronische weg tot stand komen.)

Artikel 6 Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

Dit artikel regelt de grenzen aan de bevoegdheden van de vertegenwoordiger. Als een cliënt een familielid schriftelijk heeft gemachtigd om beslissingen voor hem te nemen, maar niet op financieel gebied, mag dat familielid geen betalingen doen namens de cliënt, ook al is de cliënt op dat gebied wilsonbekwaam.

Artikel 7 Keuze-informatie

Indien Point Of Change op kiesbeter.nl zijn gegevens heeft vermeld is voldaan aan de informatie zoals vermeld in artikel 7. Zo niet, dan zal Point Of Change dezelfde informatie op een andere manier beschikbaar moeten stellen.

Artikel 8 De intake

De informatie kan ook elektronisch worden aangeboden bijvoorbeeld via de e-mail of downloadbaar via de website. Hoewel het hier bepaalde zich strikt genomen afspeelt in de periode voordat de overeenkomst tot stand komt, vormt het echter een dermate belangrijk onderdeel van het hele proces tussen Point Of Change en cliënt dat ook deze punten in de algemene voorwaarden zijn opgenomen. Dit verhoogt de transparantie. Zowel Point Of Change als cliënt kan op die onderdelen dan ook een beroep doen als de overeenkomst eenmaal tot stand is gekomen. Hetzelfde geldt voor artikel 7 (Keuze-informatie).

Artikel 9 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst wordt individueel met de cliënt afgesloten waarbij de algemene leveringsvoorwaarden onderdeel hiervan uit maken. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger en de Raad van Bestuur of degene die door de Raad van Bestuur is gemachtigd tot het tekenen van de overeenkomst.

Artikel 10 t/m 12 Ondersteuningsplan

Deze bepalingen zijn grotendeels gebaseerd op de normen van verantwoorde ondersteuning, houdende verplichtstelling van een bespreking over het ondersteuningsplan bij verlening van ondersteuning als omschreven bij of krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

Artikel 10 Totstandkoming van het ondersteuningsplan

1. Point Of Change biedt de cliënt ondersteuning aan bij het gesprek over het ondersteuningsplan. Deze ondersteuning kan uitgevoerd worden door begeleider of iemand anders die hiertoe geschikt is binnen de zorgorganisatie.
2. Het ondersteuningsplan moet altijd ter beschikking staan van de cliënt. Bij voorkeur bij de cliënt, maar in sommige situaties is het goed denkbaar dat het ondersteuningsplan op een andere plek wordt opgeborgen. In dat geval moet de cliënt wel toegang kunnen krijgen tot het ondersteuningsplan.

Artikel 11 Doel en inhoud van het ondersteuningsplan

1. Het doel van het ondersteuningsplan is het vastleggen van de ondersteuningsbehoefte en hier concrete doelen aankoppelen om cliënten waar nodig te ondersteunen naar het vergroten van de zelfredzaamheid.
2. Het ondersteuningsplan omvat een analyse van de ondersteuningsbehoefte, de doelen die voortvloeien uit de analyse, de omvang en de duur van de ondersteuning en wie met welke doelen aan de slag gaat met cliënt.

Artikel 12 Naleving van het ondersteuningsplan

1. Als Point Of Change zich niet aan het ondersteuningsplan houdt, kan dit voor de cliënt heel vervelend zijn. De ondersteuning kan hierdoor niet het beoogde effect hebben. De cliënt heeft behoefte aan enige mate van voorspelbaarheid. De mate waarin van de afspraken wordt afgeweken is bepalend voor de redelijkheid van de genoegdoening.
2. Als cliënt zich niet aan het ondersteuningsplan houdt dan kan de ondersteuning hierdoor niet het beoogde effect hebben. Dit kan ten nadele komen van de bevordering van de zelfredzaamheid van de cliënt. Indien de begeleider van mening is dat het niet naleveren van het ondersteuningsplan door cliënt leidt tot stagnering van de begeleiding dan treedt de begeleider hierover met cliënt in gesprek.

3. Indien er afwijking van het ondersteuningsplan noodzakelijk dan wel gewenst is dan treden Point Of Change en de desbetreffende cliënt in gesprek. Waar nodig dient het ondersteuningsplan aangepast worden naar de nieuwe situatie.

Artikel 13 Persoonsgegevens en privacy

1. Is er een ondersteuningsdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. In het ondersteuningsdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het ondersteuningsdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het ondersteuningsdossier.

2. Waarvoor wordt uw ondersteuningsdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het ondersteuningsdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken uw ondersteuningsdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede ondersteuning aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

3. Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw ondersteuningsdossiergegevens?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw ondersteuningsdossier. Wij vernietigen uw ondersteuningsdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen uw ondersteuningsdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw dossier te vernietigen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om uw ondersteuningsdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang u bij ons in ondersteuning bent kunnen wij niet zonder ondersteuningsdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

4. Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het ondersteuningsdossier?

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

- voor gegevens uit het ondersteuningsdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de ondersteuning, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident;
- wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

5. Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

6. Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven onder: Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

7. Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

8. Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of uw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken.

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in zodanig waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

Wij kunnen ook volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.

9. Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

10. Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

Artikel 25 Betalingsvoorwaarden

1. Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wmo of de Jeugdwet rechtstreeks door de gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

2. Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de ondersteuning, informeren wij u vóór de aanvang van die ondersteuning over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

3. Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de ondersteuning waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen via automatische incasso of acceptgiro.

4. 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 alsnog te betalen binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtigde incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

5. Kunnen wij de prijzen van de ondersteuning aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.