

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

Algemene module

De leveringsvoorwaarden van QuaRijn bestaan uit een aantal onderdelen, 'modules'. Deze algemene module geldt voor alle zorgverlening. De bijzondere modules per zorgvorm bevatten specifieke voorwaarden die aansluiten op het karakter van de betreffende zorg.

Inhoud

1. De afspraken pagina 1
2. Zorgplan pagina 3
3. Persoonsgegevens en privacy pagina 4
4. Betalingsvoorwaarden pagina 6
5. Informatieverstrekking pagina 8
6. Klachten en geschillen..... pagina 9
7. Einde van de overeenkomst pagina 10

1. De afspraken

a) Wie zijn 'u' en 'wij' in deze module(s)?

In deze module(s) gaat het over 'u' en over 'wij'. 'Wij' zijn Stichting QuaRijn resp. De Tabakshof BV die aan u zorg verleent. 'U' staat voor degene aan wie wij zorg verlenen en voor diens vertegenwoordiger (degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

b) Wanneer zijn de module(s) van toepassing?

Deze algemene module is van toepassing op alle overeenkomsten die wij met u aangaan. Daarnaast kunnen er één of meer modules van toepassing zijn waarin afspraken staan over de soort zorgverlening die u van ons ontvangt. De modules die van toepassing zijn, staan genoemd in de overeenkomst.

De module(s) zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard. Aanvaarding kan mondeling, schriftelijk of metterdaad plaatsvinden.

c) Kunnen wij afwijken van de module(s)?

Wij wijken niet af van de module(s), tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

d) Kunnen wij de module(s) wijzigen?

Deze module(s) kunnen slechts gewijzigd worden:

- in overleg tussen ActiZ en Zorgthuisnl enerzijds en de Consumentenbond, LOC en Patiëntenfederatie Nederland anderzijds; of
- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving vanuit de overheid of financier van de zorgverlening; of
- door ons, na instemming van onze cliëntenraad.

Wij informeren u tijdig over een wijziging van deze module. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt. Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Over zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

e) Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften; dit doen wij door u tijdig en waar nodig te informeren en met u te overleggen zodat wij samen kunnen beslissen en u toestemming kunt geven voor het zorgplan;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

f) Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform eisen en regels vanuit arbeidsomstandigheden, veiligheid, gezondheid en hygiëne, zowel in uw belang als in het belang van onze zorgverleners;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

2. Zorgplan

a) Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

In het zorgplan worden bij de start van onze zorgverlening de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening schriftelijk vastgelegd. Ook de uitkomsten van de zorgplanbespreking komen hierin te staan. Het zorgplan is daarmee een onderdeel van de overeenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd (zie hieronder bij b). In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

b) Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

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

- hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u 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 uw 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;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden besproken en aangepast.

Na een bespreking zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

c) Wat gebeurt er als wij het met u niet eens worden over het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden in principe niet uitgevoerd. Die onderdelen van het zorgplan kunnen wij alleen uitvoeren, als is vastgesteld dat u niet in staat bent uw situatie of het belang van de betreffende zorg goed te waarderen en die zorg noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen. Of om ernstig nadeel voor een ander te voorkomen en wij dit wettelijk verplicht zijn, zoals bij een risico op besmetting met een ernstige infectieziekte.

d) Wat gebeurt er als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt dit in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het opstellen, bespreken en aanpassen van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

e) Wat gebeurt er als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?

Als uw zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om u de zorg te bieden die u nodig heeft, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

Als het voor u onmogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij de gedeerde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. Het bedrag is op onze website te vinden en/of na te vragen bij ons Servicebureau.

3. Persoonsgegevens en privacy

a) Wat is een zorgdossier?

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

b) Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?

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

- wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier veilig wordt bewaard;
- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een wettelijke bewaartermijn van 20 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is; na deze termijn vernietigen wij het zorgdossier;
- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken in verband met intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident;
- Wij handelen volgens wet- en regelgeving in verband met de bescherming van persoonsgegevens.

c) Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- goede zorgverlening aan u
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidenten onderzoek.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

d) Wie kunnen uw zorgdossier inzien?

U kunt zelf uw zorgdossier inzien. Inzage in (een deel van) het dossier is echter niet mogelijk als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang zwaarder weegt dan uw belang van inzage. Hetzelfde geldt voor het krijgen van een kopie/afschrift van het zorgdossier.

Zonder uw schriftelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt of wij verplicht zijn bepaalde onderzoeken of controles uit te voeren. Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn/haar taak.

e) 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 volgens de regels genoemd bij b). U houdt het recht op inzage en kopie zoals beschreven bij d).

f) Geven wij 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.

g) Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw gegevens?

Zolang u zorg van ons krijgt, kunnen wij niet zonder zorgdossier 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.

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk (concreet, actueel) belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen uw zorgdossier 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 of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om uw zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

h) Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Er bestaan verschillende soorten onderzoek. Hieronder leggen wij uit hoe wij hiermee omgaan.

1e soort: *Volledig anonieme en niet tot u te herleiden gegevens* kunnen wij gebruiken of verstrekken zonder uw toestemming.

2e soort: Wij kunnen gegevens gebruiken of verstrekken voor *algemeen (wetenschappelijk) onderzoek dat is gericht op (de kwaliteit van) de zorgverlening*. Het gebruik van gegevens voor dit soort onderzoek moet in een goede verhouding staan tot het algemene belang van het onderzoek. U kunt vanuit uw specifieke situatie bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor dit type onderzoek.

3e soort: Als wij u willen betrekken bij *specifiek patiëntgericht wetenschappelijk onderzoek of onderwijs*, dan informeren wij u over het doel van het onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven, kunnen wij u bij dit type wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken dan wel uw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen.

4e soort: Bij *wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden* is het vragen van uitdrukkelijke toestemming in veel gevallen onmogelijk of onuitvoerbaar. Het gebruik of de verstrekking van gegevens kan voor dit soort onderzoek zonder uw toestemming plaatsvinden 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.

i) Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Als wij voor bijvoorbeeld onze brochures of websites gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst schriftelijke toestemming aan u vragen.

j) Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

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

- de zorgverlener die de handeling verricht of degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

- 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 dergelijke handeling of een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig te laten zijn, dan zullen wij u daarvoor voorafgaand toestemming vragen.

4. Betalingsvoorwaarden

a) Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van een wettelijke regeling rechtstreeks door het zorgkantoor, de zorgverzekeraar, de gemeente of de Sociale Verzekeringsbank aan ons wordt betaald.

U moet ook betalen voor zorgverlening waarvoor geen geldig(e) indicatiebesluit, machtiging of verwijzing door uw behandelend arts (meer) aanwezig is, omdat deze zorg dan niet (meer) vanuit de wettelijke regeling wordt betaald. Dit geldt niet als wij onvoldoende hebben meegewerkt aan een tijdige verlenging van het indicatiebesluit, de machtiging of de verwijzing.

Als u niet bereid bent zelf te betalen, eindigt de overeenkomst van rechtswege (zie 7a).

b) Moet u een eigen bijdrage of eigen risico betalen?

Voor zorgverlening die vergoed wordt op grond van een wet moet u in een aantal gevallen een wettelijk verplichte eigen bijdrage betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

c) Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. U kunt onze tarieven ook vinden op onze website en/of navragen bij ons Servicebureau. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

d) Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

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

e) Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

f) Op welke wijze moet u betalen?

In de overeenkomst kunt u ons machtigen tot het automatisch incasseren van de bedragen die u aan ons verschuldigd bent. Als u zorgt voor voldoende saldo op uw bankrekening, worden onze facturen automatisch op tijd betaald. Indien u ons niet machtigt en facturen op een andere wijze voldoet, brengen wij hiervoor administratiekosten bij u in rekening. U moet in dat geval zelf ervoor zorgen dat u op tijd betaalt.

g) Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen sturen wij u één betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, kunnen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening 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. Ook kunnen wij besluiten de overeenkomst met u op te zeggen (zie 7d).

5. Informatieverstrekking

a) Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie 2b). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst.

Verder geven wij op onze website of op papier informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorgverlening belangrijk zijn;
- welke zorgverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
- onze bereikbaarheid bij noodsituaties;
- onze klachtenregeling;
- hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens
- onze cliëntenraad.

b) Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en gaan wij na of u de informatie heeft ontvangen en heeft begrepen.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

c) Welke informatie krijgen wij van u?

- u geeft ons bij het aangaan van de overeenkomst de naam en de bereikbaarheidsgegevens door van een contactpersoon, en van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- u legitimeert zich bij het aangaan van de overeenkomst met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs, en ook gedurende de looptijd van de overeenkomst kunt u dit laten zien als wij daarom vragen;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- u informeert ons als u ook zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder;

6. Klachten en geschillen

Klachten

a) Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website of op papier. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld.

Wij hebben een klachtenfunctionaris 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.

b) Moet u onze zorgverlening betalen als u een klacht heeft?

Als u een klacht heeft over de factuur omdat wij zorg in rekening brengen die niet is geleverd, kunt u contact opnemen met onze Debiteurenadministratie: Postbus 5, 3900 AA Doorn, Debiteuren@QuaRijn.nl. Wij zoeken dan uit of de factuur klopt of niet.

Als u een klacht heeft over de zorg (de zorg is wel geleverd, maar u bent niet tevreden over de manier waarop) bent u verplicht om facturen van QuaRijn te blijven betalen. Als u een klacht indient en wij u een (schade)vergoeding toekennen, wordt deze apart aan u uitbetaald.

c) Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als een klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken; zie hierna.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

Geschillen

d) Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

De commissie gaat te werk volgens het reglement en de werkwijze te vinden op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/>

e) Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

f) Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of de klacht niet binnen de wettelijke termijn (6 weken, zo nodig te verlengen tot 10 weken) behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

g) Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

U kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

h) Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

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

i) Kunnen alle geschillen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van EUR 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

7. Einde van de overeenkomst

a) Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- na afloop van de periode c.q. op de einddatum die in de overeenkomst is genoemd;
- als u en wij dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij uw overlijden;
- als er geen financiering voor de zorgverlening (meer) is vanuit een wettelijke regeling (zie bij 4a) en u zelf niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- bij ontbinding door de rechter;
- of als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

b) Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar Stichting QuaRijn, afd. Zorgadministratie, Postbus 5, 3900 AA Doorn, Zorgadministratie@QuaRijn.nl.

c) Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen verhogen?

Als wij de prijzen verhogen van de zorgverlening die u zelf betaalt of vanuit een PGB wordt betaald, kunt u voorafgaand de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden. Dit doet u op de manier die hierboven bij b) is beschreven.

d) Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

Wij kunnen de overeenkomst per e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn opzeggen als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in uw zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw indicatiebesluit;
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of 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 u hebben besproken. In de meeste gevallen kunnen wij alleen opzeggen na overleg met of toestemming van de financier (zorgkantoor, zorgverzekeraar dan wel gemeente). Wij zijn daarbij verplicht gegevens over uw situatie aan de financier te verstrekken.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

e) Wat gebeurt er bij het einde van de overeenkomst?

- Na het einde van de overeenkomst regelen wij en u de afwikkeling volgens de voorwaarden uit de module(s) die van toepassing zijn op de overeenkomst.
- Als wij de overeenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie/afschrift van uw dossier mee (zie 3e).
- Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan de zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de financier (het zorgkantoor, de zorgverzekeraar en/of de gemeente) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en/of de GGD informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

Heeft u vragen? Bel 085 – 4 88 99 00 of mail naar Servicebureau@QuaRijn.nl

Doorn, januari 2022

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

Bijzondere module dagbesteding

De leveringsvoorwaarden van QuaRijn bestaan uit een aantal onderdelen, 'modules'. De Algemene module geldt voor alle zorgverlening. Deze bijzondere module bevat specifieke voorwaarden die aansluiten op het karakter van de betreffende zorg.

1. Is bij de dagbesteding een maaltijd inbegrepen?

Bij een hele dag dagbesteding is standaard een broodmaaltijd inbegrepen. Als u dat wilt, kunt u op bepaalde locaties een warme maaltijd ontvangen in plaats van de broodmaaltijd. Hiervoor betaalt u een bedrag per warme maaltijd aan ons.

Als u een halve dag (ochtend of middag) gebruik maakt van de dagbesteding, kunt u als u dat wilt ook een broodmaaltijd (of warme maaltijd) ontvangen. Hiervoor betaalt u dan een bedrag per maaltijd aan ons.

2. Is het vervoer naar de dagbesteding inbegrepen?

Als u een beschikking of indicatie inclusief vervoer heeft, kunt u zonder verdere kosten gebruik maken van de taxi van QuaRijn. Zonder indicatie is dit ook mogelijk; in dat geval betaalt u de kosten hiervan aan ons.

Uitgangspunt bij het vervoer is dat u gebruik maakt van de dagbesteding in (of het dichtste bij) uw woonplaats. Hebt u voorkeur voor dagbesteding op een andere locatie, dan brengen wij de meerkosten voor het vervoer bij u in rekening.

3. Welke ondersteuning bieden wij aan uw mantelzorger?

Wij betrekken uw mantelzorger bij het maken van afspraken met u, maar wij doen dat alleen als u dat wilt. Wij informeren uw mantelzorger over mogelijkheden om hen te ondersteunen, zoals met bijvoorbeeld persoonlijke begeleiding, activiteiten en informatie. Op een aantal locaties is er ook de mogelijkheid om gebruik te maken van Familienet.

4. Stellen wij met u een zorgplan op voor dagbesteding?

De afspraken die wij met u (en uw mantelzorger) maken, beschrijven wij in uw ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan is in grote lijnen vergelijkbaar met het zorgplan zoals dat is beschreven in de Algemene module. Enkele details kunnen wel anders zijn dan bij het zorgplan.

5. Wat gebeurt er als u tijdelijk geen gebruik maakt van de dagbesteding?

In de Algemene module staat dat u ons uiterlijk 24 uur van tevoren informeert als u geen gebruik maakt van de dagbesteding die wij met u hebben afgesproken.

Als u langer dan drie weken achtereen minder of geen gebruik maakt van de dagbesteding die wij met u hebben afgesproken, mogen wij de uitvoering van (dat deel van) de overeen-

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

komst opschorten. Dat betekent dat als u opnieuw gebruik wilt maken van de dagbesteding, wij met u afspraken maken wanneer de (extra) dagbesteding weer zal starten. Als er niet direct een plaats beschikbaar is, kan er een wachttijd gelden. De (extra) dagbesteding zal dan starten zodra er een plaats beschikbaar is.

6. Welke extra informatie ontvangt u als u een Wlz-indicatie hebt?

Als u een indicatie volgens de Wet langdurige zorg (Wlz) heeft, informeren wij u over de andere vormen van Wlz-zorg die u kunt ontvangen, zoals zorg met verblijf. Wij wijzen u ook op aanvullende mogelijkheden voor zorg en ondersteuning vanuit de Wlz, de zorgverzekering en de gemeente.

7. Wat zijn onze verplichtingen als u zorg van meerdere organisaties krijgt?

Als u niet alleen van ons zorg ontvangt, stemmen wij onze zorg zorgvuldig af met de andere zorgorganisatie(s) en zorgen wij ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden onderling helder zijn verdeeld. Wij wijzen onderling aan wie de zorg aan u coördineert, en vertellen dat aan u. Wij informeren u over de manier waarop wij afstemmen en welke informatie wij over u uitwisselen.

8. Zijn er afspraken die afwijken van de Algemene module ?

Opzegging van de overeenkomst: Voor dagbesteding op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning kunnen u en wij opzeggen zonder dat er sprake moet zijn van een specifieke reden voor opzegging. Voor dagbesteding die op een andere wijze wordt gefinancierd, gelden de regels uit de Algemene module.

Heeft u vragen? Bel 085 – 4 88 99 00 of mail naar Servicebureau@QuaRijn.nl

Doorn, november 2023