

Rechten en plichten Wet zorg en dwang-cliënten

In dit document kunt u lezen welke rechten en plichten u heeft als u op basis van een Wet zorg en dwang-indicatie, artikel 21, RM of IBS, bij ons verblijft en/of zorg van ons ontvangt. Hiermee is duidelijk wat u van ons mag verwachten en wij van u.

Dit document is opgesteld op basis van de huidige wet- en regelgeving.

1. Afspraken

In dit document gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt de zorgaanbieder bedoeld. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan). Wet zorg en dwang zal worden afgekort als Wzd.

Kunnen wij dit document wijzigen?

Dit document kan slechts gewijzigd worden:

- als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving; of
- door ons, na verzwaard advies van de cliëntenraad en als de wijziging niet in uw nadeel is.

Wij informeren u tijdig over een wijziging van dit document. 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. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

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;
- 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.

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 zorg- en dienstverlening;
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- 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.

2. Zorgplan¹

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. Het zorgplan wordt zo snel mogelijk na uw opname opgesteld.

Wat gebeurt er als wij het met elkaar 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 zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen of om gevaar voor u of anderen af te wenden.

Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

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

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij 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 geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

Wat 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 dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?

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

¹ Het zorgplan wordt ook wel genoemd zorgleefplan, persoonlijk ontwikkelingsplan of individueel plan.

3. Persoonsgegevens en privacy

Is er 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. De volgende zaken maken in ieder geval deel uit van het zorgdossier:

- Het zorgplan, waar het Wzd-zorgplan onderdeel van is;
- De voortgang van het Wzd-zorgplan minimaal eens per 3 maanden en uw medewerking aan de uitvoering van dit plan;
- Informatie (inclusief afschriften van beslissingen) over uw opname, eventuele toepassing van onvrijwillige zorg en de redenen die hiertoe hebben geleid.

Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, 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 zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

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

Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw zorgdossiergegevens?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw zorgdossier 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 zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Zo moeten wij in op grond van de wet Wzd uw gegevens ten minste 5 jaar bewaren en mogen wij niet voor het verstrijken van deze termijn uw zorgdossier vernietigen.

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 zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang u bij ons in zorg bent 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.

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

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

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 20 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Voor gegevens die in het kader van de wet Wzd worden bewaard, geldt een bewaartermijn van 5 jaar

- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken met, 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.

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.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorgverlening?

Ook na beëindiging van de zorgverlening 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?

Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?

De inzage in het dossier door nabestaanden is niet vanzelfsprekend. Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven, geven wij uw nabestaanden, indien zij hierom verzoeken, inzage in het zorgdossier. Daarnaast is alleen in zeer uitzonderlijke situaties inzage mogelijk. Dit is vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst.

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

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.

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.

4. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar 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. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

Op het moment dat de huur van uw kamer niet vergoed wordt door de Wet langdurige zorg, dan heeft u de mogelijkheid om de kamer per dag te huren tegen een vergoeding.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen (Zie hiervoor [Overzicht en kosten aanvullende diensten Evean](#)). Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

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 via automatische incasso of acceptgiro.

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.

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 prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

5. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder Hoofdstuk 2. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Wij spannen ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is in het kader van de zorg- en dienstverlening aan u. Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke zorg en eventuele aanvullende diensten 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 een noodsituatie;
- onze huisregels;
- recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij ons;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad.
- het beleid dat wij voeren over onvrijwillige zorg;
- informatie over de cliëntvertrouwenspersoon;
- informatie over de rechten die u op grond van de Wet zorg en Dwang heeft;
- hoe en op welk adres ons bestuur bereikbaar is voor klachten over uitvoering van een behandeling waar u het niet mee eens bent, of beslissingen over de inzet van onvrijwillige zorg.

Hoe geven wij informatie?

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

Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de zorg:

- geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of 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;
- en gedurende de looptijd daarvan, legitimeert u zich met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening of behandeling, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- informeert u ons als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

6. Het verblijf

Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer of het appartement?

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer goed wordt onderhouden en zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement waar u verblijft?

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement. Als wij dat niet doen, kunt u ons daar op wijzen met een brief of email. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

Hoeveel privacy heeft u op de kamer of het appartement?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Welke verplichtingen heeft u?

- U houdt zich aan de huisregels.
- U draagt zorg dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels.
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer of het appartement.
- U vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) ruimten
- Huiskamer of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer of het appartement geen (ingrijpende) veranderingen aan.

Welke regels gelden er bij verhuizing?

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen de kosten van de verhuizing.

Als u er voor kiest om te verhuizen, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing betaalt u dan zelf.

Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of het appartement binnen 7 dagen na vertrek. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdert kunnen wij deze 3 maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na 3 maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.

Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of papier.

Welke afspraken gelden bij overlijden?

- Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen.
- Uw nabestaanden moeten dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, iets anders regelen.

- Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 7 dagen de tijd om de kamer of appartement leeg te maken. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de kamer of appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.
- Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. De hoogte van die vergoeding staat op onze website en/of op papier.
- Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwickelen).

Afspraken bij verblijf op een crisisbed

- Verblijf binnen onze locaties voor crisisopvang is tijdelijk, maximaal gedurende 6 weken.
- Verblijf op een crisisbed is maximaal voor de periode van 2 weken.
- Binnen 2 weken zal een interne of externe overplaatsing of uitplaatsing worden gerealiseerd bij een opname op een crisisbed. Bij een overplaatsing kan geen rekening gehouden worden met de locatie van voorkeur.

7. Klachten en geschillen

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan kunt u dat aan ons laten weten door uw klacht te melden.

7.1 Klachten

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

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

7.1.1 Klachtenfunctionaris

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

7.1.2. Klachtencommissie

Indien u een officiële klacht wilt indienen dan kan dit bij de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden die niet in dienst zijn bij Evean. Zij zullen de klacht beoordelen aan de hand van hoorzittingen met de verschillende partijen.

Ter aanvulling op bovenstaande is er een specifieke klachtenregeling Wzd van toepassing. Deze is te vinden op onze website en/of in een folder.

7.2 Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven hier onder 7.2.1 Geschillen en op de website van de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Dit geldt niet voor klachten die onder de klachtenregeling Wzd vallen.

7.2.1 Geschillen

Welke procedure geldt er bij een geschil?

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

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

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

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

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

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

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

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

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

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

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

7.3 Clientvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) kan u als onafhankelijk vertrouwenspersoon ondersteunen bij het omgaan met onvrede over de kwaliteit van de geboden onvrijwillige zorg, de opname of het verblijf. De CVP bezoekt met enige regelmaat de instellingen waar cliënten met een psychogeriatrische aandoening verblijven. Verder signaleert de CVP zo nodig aldaar of de cliëntenrechten en kwaliteit van onvrijwillige zorg in zijn/haar ogen voldoende gewaarborgd worden. Waar nodig wordt de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en het Zorgkantoor geïnformeerd.

Een cliëntvertrouwenspersoon Wzd kent de wetgeving en kan veel doen voor de cliënt zoals:

- luisteren naar uw verhaal.
- helpen om uw vraag of klacht te verhelderen en zo nodig doorverwijzen.
- informatie en uitleg geven over uw rechten binnen de Wzd.
- ondersteunen bij het zoeken naar oplossingen van uw vraag of klacht.
- desgewenst ondersteunen bij het schrijven van een klachtbrief, of meegaan naar gesprekken waar de klacht besproken wordt.

Bij welke problemen kan de cliëntenvertrouwenspersoon bijvoorbeeld ondersteuning bieden:

- klachten over woon- en leefomstandigheden;
- klachten over de kwaliteit van de geboden onvrijwillige zorg;
- problemen met de zorg/begeleiding.

Zorgstem is de organisaties die door de Zorgkantoren is aangesteld voor het leveren van een cliënt vertrouwenspersoon voor cliënten van Evean. Cliënten die volgens de Wet zorg en dwang onvrijwillige zorg ontvangen kunnen een gratis beroep doen op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Zorgstem is te bereiken via:

088 678 10 00

info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Annette Bonenkamp

06 36 52 49 15

Werkdagen: maandag t/m donderdag

E-mail: a.bonenkamp@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

8. Einde van de zorg- en/of dienstverlening

Wanneer eindigt de zorg- en/of dienstverlening?

De zorg- en/of dienstverlening eindigt:

- als de periode waarvoor wij de zorg- en/of dienstverlening hebben afgesproken, is verstreken;
- als u en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder: Wanneer kunnen wij de zorg- en/of dienstverlening opzeggen?;
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- bij uw overlijden.

Wanneer kunnen wij de zorg- en/of dienstverlening opzeggen?

De zorg- en/of dienstverlening kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(- stelling);
- het indicatiebesluit/(-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
- u en/of uw naasten de verplichtingen of afspraken - uit deze informatiefolder of anderszins afgesproken en vastgelegd - niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de zorg- en/of dienstverlening niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

Wat gebeurt er als wij de zorg- en/of dienstverlening opzeggen?

Als wij de zorg- en/of dienstverlening opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder: Wanneer kunnen wij de zorg- en/of dienstverlening opzeggen?, 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 mee van het zorgdossier.
- Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de zorgverlening en de reden(en) daarvan.

Kunt u de overeenkomst m.b.t. aanvullende diensten opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende diensten wijzigen?

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende diensten die u zelf betaalt, mag u de overeenkomst m.b.t. aanvullende diensten opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.