

Informatie voor cliënten

# Overeenkomst van Zorg

en Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening



**SDW** 

Zorgvuldig met zorg

# Inleiding

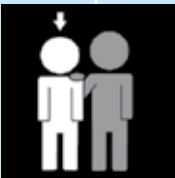
De woorden waar een streep onder staat worden uitgelegd in de woordenlijst. De woordenlijst staat achteraan.



Dit is een verkorte versie van de overeenkomst van zorg- en dienstverlening en de algemene voorwaarden. Bedoeld voor cliënten die zorg/ondersteuning krijgen van SDW.



De overeenkomst is een schriftelijke afspraak tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager. Hierin staat wanneer de overeenkomst begint en eindigt.



De zorgaanbieder en zorgvrager schrijven het zorgarrangement in het begeleidingsplan.

Bent u jonger dan 12 jaar, dan wordt u vertegenwoordigd door: ouders, voogd, curator of mentor.



Bent u tussen 12 en 16 jaar, dan worden de beslissingen samen met uw ouders of voogd genomen, zoals beschreven is in de wet.

Als u 16 jaar of ouder bent en niet onder curatele of mentorschap staat mag u zelf beslissingen nemen.



# Algemene Voorwaarden voor zorgverlening



- De wet zegt dat de algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden gelden tussen zorgvrager en de zorgaanbieder over de zorg en dienstverlening.
- Naast de afspraken die vast staan, kunnen er bijzondere afspraken met u zijn gemaakt.
- De zorg/ondersteuning gaat in als de overeenkomst is getekend.



## Uw overeenkomst eindigt:

- als uw indicatie niet meer geldig is.
- als de zorgovereenkomst niet meer geldig is.
- als u dood gaat.
- als u zelf geen zorg/ondersteuning meer wilt.
- als een rechter de overeenkomst stopt.
- als u de rekeningen niet meer kunt betalen.
- als de zorgaanbieder failliet gaat.



## De zorgaanbieder kan de overeenkomst per brief opzeggen, als:

- u zich niet aan de afspraken houdt.
- u niet meewerkt.
- u andere zorg/ondersteuning nodig heeft dan afgesproken en SDW deze niet kan bieden.
- er geen nieuwe indicatie is aangevraagd.

De zorgaanbieder houdt alle informatie van u geheim en gebruikt deze alleen voor een goede zorg- en dienstverlening.



## De zorgaanbieder geeft aan u informatie over:

- De zorg/ondersteuning die SDW geeft.
- De afspraken en de regels.



## Begeleidingsplan:

- De afspraken over de zorg/ondersteuning die u nodig heeft en die met u zijn afgesproken, worden opgeschreven in uw begeleidingsplan.
- Het begeleidingplan wordt samen met u gemaakt.
- Aan u of uw wettelijke vertegenwoordiger moet altijd toestemming worden gevraagd als:
  - U in een ziekenhuis moet worden opgenomen.
  - Er moet ook altijd toestemming worden gevraagd bij medische beslissingen of andere beslissingen die niet in het begeleidingsplan staan.
  - Een uitzondering is, als u zo ernstig ziek bent dat u met spoed moet worden geholpen. De wettelijke vertegenwoordiger en de zorgvrager worden dan zo snel mogelijk ingelicht.
- Regelmatig wordt over het begeleidingsplan gepraat of alles nog klopt.
- Klopt er iets niet meer dan wordt dit veranderd.
- Als de zorgaanbieder u niet de zorg/ondersteuning kan geven die u nodig heeft, dan wordt overlegd waar ze u wel de juiste zorg/ondersteuning kunnen bieden.





## **De zorgvrager is verplicht:**

- De zorgaanbieder maakt een map van uw gegevens.
- Alle gegevens en stukken moeten eerlijk en volledig ingevuld zijn.
- Veranderingen in de gegevens moeten door u worden doorgegeven.
- U mag de gegevens van uzelf lezen en een kopie ervan vragen.
- Wijzigen van de gegevens mag als er een goede reden is.
- Als iemand anders dan SDW uw gegevens wilt lezen moet u hier altijd toestemming voor geven.



## **Klachten:**

Als u klachten heeft over uw zorg en dienstverlening kunt u dit melden.

Zie *Instructie klachtenbehandeling cliënten SDW*.

Als de zorgaanbieder zijn afspraak niet na kan komen, krijgt hij van de zorgvrager de kans om dit te herstellen.

## **Eigen bijdrage:**

- De zorgaanbieder is verplicht om de gegevens door te geven die nodig zijn voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- Als u zorg/ondersteuning wilt die niet onder de AWBZ valt, moet u dit zelf betalen.

## **Arbeidsomstandigheden:**

- Als u zorg/ondersteuning krijgt in uw privé woning, maakt de begeleiding andere werkafspraken met u dan wanneer u in een woonvoorziening woont.



## **Verslagen en adviezen:**

- De verslagen van de zorgaanbieder blijven van de zorgaanbieder.
- De verslagen van de zorgvrager blijven van de zorgvrager.
- Alleen met uw toestemming mag de zorgaanbieder iets in de krant, in een folder, op de website, enzovoort zetten.  
Dit geldt ook voor een foto waar u op staat.

## **Afzeggen:**

- U kunt 4 dagen vóóordat u zorg/ondersteuning krijgt van de SDW, de zorg/ondersteuning afzeggen.
- Als u niet op tijd de zorg/ondersteuning afzegt, moet u zelf de kosten betalen.  
Of er moeten met u andere afspraken gemaakt zijn.



## Afspraken die gemaakt zijn over betaling door de zorgvrager

Deze bijzondere voorwaarden gelden voor:

- De zorgvrager met een Persoons Gebonden Budget.
- De zorgvrager met particuliere financiering.
- De zorgvrager die naast Zorg in Natura ook andere zorg/ondersteuning krijgt die niet betaald wordt door de AWBZ.
  
- De zorgvrager is verplicht om een kopie van de indicatie te geven.
- Alle informatie, die u opvraagt en die te maken heeft met het krijgen van zorg, is gratis.
- Bij het tekenen van de zorgovereenkomst wordt voor het zorgarrangement het aantal uren vermeld.
- De kosten voor de zorgvrager met een Persoons Gebonden Budget en met particuliere financiering worden in de zorgovereenkomst vermeld. Deze kosten worden ieder jaar opnieuw bekeken.
- Als de zorgaanbieder twijfelt of u de extra zorg/ondersteuning kunt betalen, mag dit onderzocht worden.
- De zorgvrager krijgt een rekening, waar alle zorg/ondersteuning die u krijgt, op staat.
- U heeft 30 dagen de tijd om deze rekening te betalen.
- De zorgaanbieder kan zeggen op welke manier u moet betalen.
- Als u de rekening niet betaalt, komen er extra kosten bij voor u.
- Tarieven worden jaarlijks aangepast.

## **Persoons Gebonden Budget:**

- Uw overeenkomst van een Persoons Gebonden Budget eindigt als uw indicatie niet meer geldig is.
- Hierover wordt u ingelicht door de zorgaanbieder.
- Als u de kosten te hoog vindt worden, kunt u de samenwerking stoppen. U moet dit op tijd melden bij SDW. De opzegtermijn bedraagt 2 maanden.

## **Particuliere financiering:**

- Ook de particuliere financiering wordt jaarlijks bekeken.
- Als u de kosten te hoog vindt worden, kunt u de samenwerking stoppen.  
De opzegtermijn bedraagt 2 maanden.

## **Wijzigingen:**

- De zorgaanbieder kan de regels van de algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden veranderen, na toestemming van de Centrale Cliëntenraad.
- Als de zorgaanbieder u over deze verandering heeft ingelicht, dan gelden deze regels na 30 dagen.

# Woordenlijst

**Overeenkomst**

Afspraken die u samen met SDW maakt.  
Hieraan kunt u rechten ontfen.

**Dienstverlening**

De hulp die u krijgt van SDW.

**Algemene  
Voorwaarden**

Afspraken die vast staan en die voor iedereen  
gelden die zorg krijgt van SDW.

**Cliënten**

Dit zijn alle mensen die zorg of ondersteuning  
krijgen van SDW.

**Ondersteuning**

De hulp of begeleiding die u van SDW krijgt.

**SDW**

Stichting Dag- en Woonvoorzieningen.

**De zorgaanbieder**

De organisatie waar u de zorg/ondersteuning van  
krijgt, in dit geval SDW.

**De zorgvrager**

Dat bent u, de cliënt.

**Zorgarrangement**

De afgesproken zorg die u gaat krijgen van SDW  
Dit wordt beschreven in het begeleidingsplan.

**Begeleidingsplan**

Een plan waarin staat beschreven hoe er met  
u wordt samengewerkt, waarin de gemaakte  
afspraken zijn beschreven en wat men van u kan  
en mag verwachten.

# Woordenlijst (vervolg)

**Vertegenwoordiger**

Iemand die volgens de wet belangrijke beslissingen met u neemt.

**Voogd**

Iemand die belangrijke beslissingen neemt als u nog geen 18 jaar bent.

**Curator**

Iemand die voor u alle belangrijke beslissingen neemt en zaken regelt.  
De rechter beslist of u een curator nodig heeft.

**Mentor**

Iemand die samen met u alle belangrijke beslissingen neemt en zaken regelt over de zorg/ondersteuning.

**Bijzondere  
Voorwaarden**

Afspraken die speciaal met u zijn gemaakt.

**Indicatie**

Hierin staat beschreven hoelang en hoeveel zorg/ondersteuning u kan vragen en krijgen van SDW.

**Failliet**

Dit is als SDW schulden maakt en deze niet meer kan betalen.

**Wettelijke  
vertegenwoordiger**

Een wettelijke vertegenwoordiger kan zijn: ouders, mentor, voogd, bewindvoerder of curator.  
Dit is iemand die volgens de wet voor de cliënt belangrijke beslissingen neemt en zaken regelt.

# Woordenlijst (vervolg)

**Toestemming**

Zeggen dat u iets goed vindt.

**Verplicht**

Iets dat je moet doen, wat is afgesproken.

**AWBZ**

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.  
Dit is een verplichte verzekering voor iedereen.

**Verslagen**

Het belangrijkste dat is gezegd, wordt opgeschreven.

**Adviezen**

Iemand die u vertelt wat er mogelijk is, wat er kan of wat het beste is.

**Persoons Gebonden**

**Budget**

Het geld dat u van de regering krijgt om zorg/ondersteuning te kopen.

**Particuliere  
financiering**

U betaalt zelf uw rekening aan SDW.

**Zorg in Natura**

Uw zorg en ondersteuning worden rechtstreeks vergoed aan SDW vanuit de AWBZ.

## Meer informatie?

**Als u na het lezen van deze brochure meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met de medewerkers van het zorgbureau. Zij zijn te bereiken op:**

### **SDW Zorgbureau**

Laan van Brabant 72

4701 BL Roosendaal

Postadres:

Postbus 33

4700 AA Roosendaal

Tel. 088 - 2593000

Fax 088 - 2593040

E-mail [info@sdwzorg.nl](mailto:info@sdwzorg.nl)

Internet [www.sdwzorg.nl](http://www.sdwzorg.nl)

Dit is een verkorte en vereenvoudigde uitleg van de Overeenkomst van Zorg en de Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening van SDW. Hier kunnen geen (juridische) rechten aan worden ontleend.



SDW is HKZ-ISO 9001  
gecertificeerd:  
het kwaliteitskeurmerk  
voor de zorgsector

**SDW**   
Zorgvuldig met zorg