

ALGEMENE VOORWAARDEN AAN ZORG EN ONDERSTEUNING

1. Algemene informatie

De “algemene voorwaarden aan zorg en ondersteuning” zijn van toepassing op de (mondelijke) zorgovereenkomst tussen Profila Zorggroep en haar cliënten. We noemen deze voorwaarden in het kort: “algemene voorwaarden”. De algemene voorwaarden zijn in gewone taal geschreven, zodat ze voor zoveel mogelijk mensen te begrijpen zijn.

Wanneer gelden de algemene voorwaarden?

De algemene voorwaarden gelden wanneer je zorg of ondersteuning krijgt van Profila Zorggroep. Je krijgt de algemene voorwaarden voordat je zorg of ondersteuning van ons krijgt. Het is belangrijk dat je ze leest. Als jij en wij het eens zijn over de zorg of ondersteuning die je van ons gaat krijgen, hebben we een mondelinge overeenkomst. Deze overeenkomst start op de eerste dag dat wij je zorg of ondersteuning geven. Vanaf die dag gelden ook deze algemene voorwaarden.

Wat staat er in de algemene voorwaarden?

De algemene voorwaarden zijn voorwaarden die gelden als je zorg of ondersteuning ontvangt van ons. Deze voorwaarden staan vast en gelden voor alle cliënten van Profila Zorggroep. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor jou en voor ons.

Hoe krijg je de algemene voorwaarden van ons?

Wij sturen je de algemene voorwaarden tegelijk met de uitnodiging voor het intakegesprek. Als je wilt, geven wij je de algemene voorwaarden op papier. De algemene voorwaarden staan ook op [de website van Profila Zorggroep](#).

Welke informatie hoort bij de algemene voorwaarden?

Als je zorg of ondersteuning van ons krijgt, krijg je naast de algemene voorwaarden nog meer informatie van ons:

- het informatieboekje voor nieuwe cliënten: in dit boekje staat informatie over wettelijke regels en hoe sommige zaken geregeld zijn bij Profila Zorggroep
- een folder ‘Wie betaalt wat’: hierin staat per indicatie wie wat moet betalen
- het privacy statement: hier staat in hoe wij met jouw gegevens omgaan

Al deze informatie staat op [de website van Profila Zorggroep](#).

Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als de algemene voorwaarden gewijzigd zijn, laten wij je dat uiteraard weten.

Waar kun je terecht met vragen over de algemene voorwaarden?

Je kunt je vraag aan je persoonlijk begeleider stellen. Als je persoonlijk begeleider het niet weet, kan hij of zij het aan iemand anders van Profila Zorggroep vragen. Of je persoonlijk begeleider kan aan jou vertellen bij wie jij je vraag kunt stellen.

2. Uitleg van gebruikte woorden

De algemene voorwaarden zijn geschreven met de woorden *je* en *we*:

- *je* of *jij* is de cliënt, de persoon die zorg of ondersteuning krijgt van Profila Zorggroep
- *we* of *wij* is Profila Zorggroep

Wat wordt bedoeld met vertegenwoordiger?

Misschien heb jij een vertegenwoordiger. Een vertegenwoordiger is iemand die je helpt bij het maken van beslissingen of namens jou beslist, wanneer je dat zelf niet kan. Wanneer je jonger bent dan 18 jaar, is/ zijn je ouder(s) of je voogd(en) de wettelijk vertegenwoordiger. Als je 18 jaar of ouder bent, kan de rechter je een wettelijk vertegenwoordiger toewijzen: een mentor of een curator.

Je kunt ook zelf iemand aanwijzen als vertegenwoordiger. Je moet dan op papier vastleggen wanneer en waarover die persoon je mag vertegenwoordigen. We noemen dat een volmacht. Als jij geen vertegenwoordiger hebt, maar je kunt bepaalde beslissingen niet meer zelf maken, kunnen wij een vertegenwoordiger voor je aanwijzen voor bepaalde beslissingen.

Wat is een belangenbehartiger?

Misschien wil jij graag iemand aanwijzen als belangenbehartiger. Een belangenbehartiger is iemand die jou goed kent en die zich, samen met jou, inzet voor wat belangrijk voor jou is. Je kan daarvoor zelf iemand kiezen. De belangenbehartiger mag niet zonder jou beslissingen over jouw leven nemen.

Wat is een indicatie?

Een indicatie is het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (het CIZ) of van de (centrum)gemeente, waarin staat dat je recht hebt op zorg of ondersteuning. Zonder een indicatie kun je geen zorg of ondersteuning krijgen van Profila Zorggroep.

Wat wordt bedoeld met het ECD?

Het ECD is het Elektronisch Cliënten Dossier. Dat is een veilige plek in onze computers, waar jouw gegevens en informatie worden bewaard. In het ECD zetten wij belangrijke dingen over de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt.

3. Algemene afspraken

In dit hoofdstuk beschrijven we wat je in het algemeen van ons kunt verwachten en wat wij van jou verwachten.

Wat kun je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij respectvol met je omgaan en je goede zorg geven. We geven je de zorg waar je volgens je indicatie recht op hebt, soms samen met andere zorgverleners. We zullen ons houden aan de wetten die van toepassing zijn. Zo zullen we ons bijvoorbeeld houden aan hygiëne- en veiligheidsregels en aan de wetten en regels die gaan over de kwaliteit van de zorg of ondersteuning.

We gaan zorgvuldig om met jouw gegevens en informatie. We maken samen met jou (en eventueel je vertegenwoordiger) een cliëntplan in het ECD. Daar staan je individuele afspraken over de zorg en ondersteuning en je doelen in. Jij kan je cliëntplan inzien via het Cliëntportaal.

Wat verwachten wij van jou?

- Je laat een geldig identiteitsbewijs zien, als wij daarom vragen.
- Je geeft ons goede, eerlijke informatie als wij daarom vragen.
- Je werkt mee met de zorg of ondersteuning, zoals afgesproken in je cliëntplan.
- Je werkt mee aan een prettige werkomgeving voor onze medewerkers. Denk aan persoonlijke hygiëne en niet roken in aanwezigheid van een begeleider.
- In de ruimten van Profila Zorggroep houdt je je aan de huisregels die daar gelden.
- Als je iets stukmaakt in één van de ruimten van Profila Zorggroep, dan moet jij soms de kosten betalen voor reparatie.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere cliënten en met ons.
- Je maakt geen foto's of video's van medewerkers en vrijwilligers, tenzij wij je daarvoor

toestemming hebben gegeven. Je maakt geen foto's of video's van andere cliënten, tenzij de cliënt of zijn vertegenwoordiger daar toestemming voor heeft gegeven.

- Als je een afspraak met ons wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk, in ieder geval 24 uur van tevoren.
- Als je niet langer zorg van ons wilt krijgen of als je gaat verhuizen, dan laat je ons dat zo snel mogelijk weten.

4. Betaling van de zorg en ondersteuning

Als je een indicatie hebt voor de zorg of ondersteuning die je van ons krijgt, dan betaalt de gemeente of het zorgkantoor hiervoor. Je moet wel een eigen bijdrage betalen aan het CAK.

Als de gemeente of het zorgkantoor het geld voor de zorg aan ons betaalt, noemen we dit 'zorg in natura'. Dan hoef jij de betaling van de zorg niet te regelen. Als je een Persoons Gebonden Budget hebt, regel jij zelf de betaling aan ons. We verwachten dat je je aan de betalingsafspraken met ons houdt.

5. Wonen bij Profila Zorggroep

Dit hoofdstuk geldt alleen voor jou als je woont in een woning, kamer of woongroep van Profila Zorggroep en de kosten hiervoor worden betaald uit je indicatie. Dit heet 'zorg met verblijf'. Dit hoofdstuk geldt niet voor jou als je alleen ambulante begeleiding of dagbesteding van ons ontvangt.

Waar zorgen wij voor als je 'zorg met verblijf' krijgt?

Wij zorgen voor het onderhoud van de woonruimte. In het informatieboekje 'Wie betaalt wat' staat daar meer informatie over, omdat er verschillen zijn per indicatie. Wij zullen altijd ons best doen om onveilige situaties te voorkomen. Iedere locatie van Profila Zorggroep heeft daarom ook een calamiteitenplan, daarin staat wat er moet gebeuren bij een noodsituatie, zoals bijvoorbeeld brand.

Je kan je eigen meubels meenemen. We zullen netjes met jouw spullen omgaan. Als je je eigen meubels niet kunt of wilt meenemen, kunnen wij voor een basis inrichting zorgen.

We respecteren jouw privacy en zullen jouw woonruimte niet zonder jouw toestemming binnengaan, tenzij dat voor veiligheid, gezondheid of het voorkomen van noodsituaties noodzakelijk is.

Bij sommige woonruimten kunnen wij extra diensten aanbieden. Extra diensten zijn dingen die wij voor jou kunnen regelen, maar die niet door de gemeente of het zorgkantoor betaald worden. Bijvoorbeeld als wij internet voor jou regelen. Als je bij ons komt wonen, vragen we aan jou welke extra diensten je wilt gebruiken.

Wat verwachten we van jou als je bij ons woont?

We verwachten dat je de woonruimte alleen gebruikt om er te wonen en zorg te ontvangen. Er mag alleen iemand bij jou wonen, als wij daar toestemming voor hebben gegeven. Je houdt je aan de huisregels en de (brand)veiligheidsregels. Je houdt de woonruimte opgeruimd en schoon. Wanneer de woonruimte overvol raakt of vervuilt, ben je verplicht ons toe te laten en mee te werken aan een oplossing.

We verwachten dat je ons binnenlaat voor onderhoud of reparaties. Wij zullen van tevoren laten weten wanneer we daarvoor langs komen. Als je iets veranderd of beschadigd aan de woonruimte, moet je dit op eigen kosten weer herstellen. Schade kan soms worden vergoed uit een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering), daarom ben je verplicht een WA-verzekering af te sluiten voordat je bij ons komt wonen.

Als je gebruik maakt van onze extra diensten, maken we daar aparte afspraken over. Voor deze extra diensten moet je ons betalen. We verwachten dat je je houdt aan de afspraken over de extra diensten en de betaling.

Als je uit de woonruimte verhuist, neem je al je eigen spullen mee en laat je onze spullen achter. We verwachten van je dat de je woonruimte netjes en volgens eerder gemaakte afspraken oplevert.

Wat zijn de regels over bezoek?

Je kunt bezoek ontvangen in je woonruimte. We verwachten dat jouw bezoekers zich aan de huisregels houden en respectvol omgaan met andere cliënten en met ons. Bezoekers mogen geen foto's of video's maken van medewerkers, vrijwilligers en cliënten, tenzij diegene daar zelf toestemming voor heeft gegeven. Als jouw bezoeker zich niet aan onze regels houdt, kunnen wij de bezoeker verbieden om nog langs te komen.

Wanneer kan je niet meer bij ons wonen?

Als je geen zorg of ondersteuning (meer) van ons krijgt, kan je niet bij ons wonen. Redenen waarom de zorg of ondersteuning kunnen stoppen, staan in hoofdstuk 7. Ook als je je niet aan de regels over het gebruik van je woonruimte houdt, kun je niet bij ons blijven wonen.

Als wij je niet meer de zorg of ondersteuning kunnen geven die je nodig hebt, kijken we met jou (of jouw vertegenwoordiger) of er mogelijkheden zijn voor een verhuizing naar een andere locatie van Profila Zorggroep of naar een andere zorgorganisatie.

6. Huren van Profila Zorggroep

Dit hoofdstuk geldt alleen voor jou als je een woonruimte huurt van Profila Zorggroep. We hebben dan een huurovereenkomst met je afgesloten en je betaalt de huur uit eigen middelen. Je bent dan niet alleen cliënt, maar ook huurder van Profila Zorggroep en daarvoor gelden andere regels.

Welke regels gelden als je een woonruimte van ons huurt?

De meeste regels over de huur en het gebruik van de woonruimte staan in de huurovereenkomst of de documenten die daar bij horen. Deze algemene voorwaarden horen ook bij de huurovereenkomst.

De huurovereenkomst en de zorgovereenkomst zijn onlosmakelijk aan elkaar gekoppeld. Dat betekent dat je alleen bij ons kan huren, als je ook zorg of ondersteuning van ons krijgt. En dat de voorwaarden van de huurovereenkomst onlosmakelijk gekoppeld zijn aan deze algemene voorwaarden.

Als je geen zorg of ondersteuning meer van ons krijgt, kun je niet in de woonruimte van Profila Zorggroep blijven wonen. De huur eindigt dan automatisch. Dit staat ook in de huurovereenkomst.

7. Einde van de zorg of ondersteuning

In dit hoofdstuk staan de afspraken over het opzeggen en beëindigen van de zorg of ondersteuning.

Hoe kun je de zorg opzeggen?

Als je van ons geen zorg meer wilt ontvangen, dan moet jij (of je vertegenwoordiger) de zorg opzeggen. Je kunt dit doorgeven aan je persoonlijk begeleider, die zet het dan in je dossier. Samen bepaal je de einddatum.

Kun je bij ons blijven wonen?

Je kunt niet wonen in een woonruimte van ons, als je geen zorg van ons ontvangt. Daarom moet je, als je in een woonruimte van ons woont, verhuizen vóór of op de einddatum van de zorg.

Wanneer zeggen wij de zorg op?

Wij kunnen ook de zorg met jou opzeggen. Dat kan niet zomaar, meestal overleggen we eerst met jou of we geven je een waarschuwing. Wij kunnen de zorg alleen opzeggen als daarvoor een gewichtige reden is. Voorbeelden van gewichtige redenen zijn:

- als je je niet aan de afspraken in deze algemene voorwaarden of aan andere regels houdt;
- als je niet meewerkt aan de zorg of ondersteuning;
- als er van tevoren een einddatum met je is afgesproken;
- als je indicatie afgelopen is en je krijgt geen nieuwe indicatie;
- als je indicatie veranderd en wij kunnen de zorg van je indicatie niet geven;
- als wij je niet meer de zorg of ondersteuning kunnen geven die je nodig hebt;
- als je overlijdt of verhuist;
- als wij uitstel van betaling moeten vragen omdat Profila Zorggroep financiële problemen heeft.

We hopen natuurlijk dat dit niet nodig is en dat we prettig kunnen samenwerken.