

## Regels en afspraken (algemene voorwaarden) van de Hartekamp Groep



December 2019

**Informatie voor jou als jij woont en/of werkt bij de Hartekamp Groep**



## De algemene voorwaarden van de Hartekamp groep

De Hartekamp Groep heeft regels en afspraken.  
Deze heten: de algemene voorwaarden.



De Hartekamp Groep moet zorg bieden en zich daarbij houden aan de wetten van de regering.

Cliënten en de Hartekamp Groep houden zich aan deze regels en afspraken.



Je maakt ook je eigen afspraken met je begeleider.

Dit boekje is voor alle cliënten van de Hartekamp Groep.

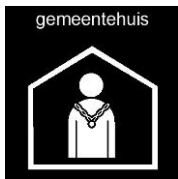
De regels en afspraken staan makkelijker opgeschreven.



De algemene voorwaarden staan op de website van de Hartekamp Groep: [www.hartekampgroep.nl](http://www.hartekampgroep.nl).

Alle (nieuwe) cliënten krijgen hierover bericht.

## Artikel 1



### Begripsbepalingen: uitleg van moeilijke woorden.

1.1 De Hartekamp Groep: de organisatie die zorg mag geven door de wetten van de regering.

De wetten zijn:

(Wlz) Wet Langdurige Zorg

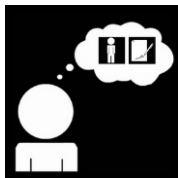
(Wmo)Wet Maatschappelijke Ondersteuning

(JW) Jeugdwet

(Zvw) Zorgverzekeringswet

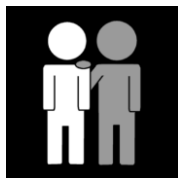


1.2 Een cliënt: iemand die zorg krijgt van de Hartekamp Groep.



1.3 De wettelijk vertegenwoordiger: iemand die voor jou kan beslissen wanneer je dit zelf niet kan of mag  
Dit is vaak een ouder of voogd.

1.4 Gemachtigde : de persoon die je toestemming hebt gegeven om voor jou te beslissen. Je hebt dit opgeschreven.



1.5 Belangenbehartiger: de persoon die meedenkt voor de cliënt. En beslissingen maakt als er geen wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde is.



1.6 Indicatiebesluit: hierin staat hoeveel, hoe lang en welke zorg je krijgt.

Als je bij de Hartekamp Groep woont heet dit een ZZP.

Dit is een Zorg Zwaarte Pakket.



1.7 Zorgverlening: zorg en ondersteuning die je krijgt, waarvoor we betaald krijgen door het indicatiebesluit.

1.8 Dienstverlening: ondersteuning kan ook een dienst zijn die je extra krijgt.

Iemand doet dan iets voor je, waar we op een andere manier voor betaald krijgen.



- 1.9 Zorgarrangement: alle diensten en zorg die jij met de Hartekamp Groep en je wettelijk vertegenwoordiger afspreekt.



- 1.10 Ondersteuningsplan: alle afspraken en zorg staat in jouw Ondersteuningsplan.



- 1.11 Zorg in natura (ZIN): de Hartekamp Groep krijgt per cliënt geld om zorg te geven.



- 1.12 Persoonsgebonden budget (PGB): de cliënt krijgt geld om zelf zorg te kiezen.



- 1.13 Een overeenkomst: op papier staan alle regels en afspraken die afgesproken zijn tussen de Hartekamp Groep en jou.  
Of met je wettelijk vertegenwoordiger.  
De Hartekamp Groep en jij houden zich hier allebei aan.



- 1.14 WGBO: Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

- 1.15 Dit is de wet waarin staat hoe afspraken over de zorg gemaakt moeten worden.  
De Hartekamp Groep moet zich aan die regels houden.



- 1.16 Een dagdeel: is minstens 2,5 uur en niet meer dan 4 uur.  
De lunch hoort erbij.  
Als je ergens langer dan 4 uur bent, is het 2 dagdelen.



## Artikel 2

### Toepasselijkheid: hoe gebruiken we deze afspraken en regels?

- 2.1 De afspraken en regels worden gebruikt als je een overeenkomst met de Hartekamp Groep hebt.
- 2.2. Heb je aparte afspraken, dan heten deze bijzondere voorwaarden.  
Deze zijn belangrijker dan gewone afspraken.
- 2.3 Alle afspraken staan op papier.

### De zorgovereenkomst: afspraken en regels op papier



## Artikel 3

### De overeenkomst

- 3.1 Op de overeenkomst staat een datum.  
Vanaf die datum krijg je zorg.
- 3.2 Je sluit een overeenkomst met de Hartekamp Groep.  
De Hartekamp Groep en jij zetten allebei je handtekening hier op.
- 3.3 Als je eerder zorg krijgt dan op de overeenkomst staat, veranderen we de datum op het papier.
- 3.4 In je overeenkomst staat je zorgarrangement.  
Dat zijn de diensten en zorg die je krijgt.
- 3.5 Gewone en bijzondere afspraken horen ook bij de overeenkomst.



## Artikel 4

### De overeenkomst en Wgbo

- 4.1 Wij houden ons aan alle regels van de WGBO.

## Artikel 5

### Beëindiging en opzegging: stoppen met zorg

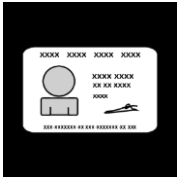


- 5.1 De overeenkomst stopt als:
  - a. de afgesproken tijd van zorg voorbij is.
  - b. je geen indicatie meer hebt.  
Kijk naar 1.6 wat een indicatie is.
  - c. je overleden bent.
  - d. de Hartekamp Groep ziet dat iemand zomaar is weggegaan.
  - e. je op papier zet dat je weggaat.
  - f. de zorg stopgezet is.
  - g. de rechter zegt dat de zorg moet stoppen.



- 5.2 De Hartekamp Groep stopt de overeenkomst als:
- jij je niet aan de afspraken en regels houdt.
  - je niet mee wil werken aan de afspraken en regels.
  - je meer dan zes keer binnen een jaar weg blijft bij een afspraak zonder dat te vertellen.
  - jij je misdraagt tegen medewerkers of andere mensen.  
Bijvoorbeeld door: agressief te zijn, geweld te gebruiken, drugs te gebruiken, te pesten en dreigen of crimineel bezig te zijn.
  - de Hartekamp Groep niet genoeg zorg kan geven.
  - de Hartekamp Groep geen geld meer krijgt van het zorgkantoor of de gemeente voor de zorg.
  - een rechter wil dat je zorg krijgt van de Hartekamp Groep en jij dat niet wil.
  - de Hartekamp Groep de rekeningen niet meer kan betalen en dus failliet is.
- 5.3 Als de Hartekamp Groep geen zorg meer kan geven, helpen we met zoeken naar nieuwe zorg.
- 5.4 Als de Hartekamp Groep geen zorg meer gaat geven, moet we dat 2 maanden van tevoren zeggen.  
Dit hoeft niet als de zorg meteen stopgezet wordt door belangrijke redenen.
- 5.5 Als de Hartekamp Groep deze regels en afspraken verandert, mag je de zorg stopzetten.  
Dat moet je van tevoren regelen.
- 5.6 Als je de zorg van de Hartekamp Groep wil stoppen, doe je dit in een brief.
- 5.7 Als je niet meer bij de Hartekamp Groep woont, moet de woning binnen 7 dagen leeg en netjes zijn.  
De kamer moet ook binnen 7 dagen leeg zijn als je overleden bent.

## Rechten en verplichtingen: Waar heb je recht op? Waar moet je je aan houden?



### Artikel 6

#### Identificatie: laat zien wie je bent

- 6.1 Je hebt een geldig paspoort of identiteitsbewijs.  
Dit moet je laten zien als de Hartekamp Groep er naar vraagt.
- 6.2 Heb je geen geldig identiteitsbewijs?  
Dan krijg je een maand de tijd om dit te regelen.
- 6.3 Heb je geen identiteitsbewijs en regel je dit niet?  
Dan mag je nog 2 maanden blijven en moet dan vertrekken.



### Artikel 7

#### Indicatie: hoe lang en hoeveel zorg krijg jij?

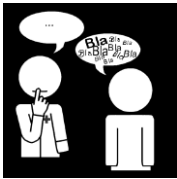
- 7.1 Wanneer je zorg krijgt via Zorg in Natura of een PGB, moet je een geldige indicatie hebben.  
Indicatie is bij 1.6 uitgelegd.
- 7.2 Soms is de zorg die je krijgt niet genoeg is.  
Dan schrijven we een brief naar je of jouw wettelijke vertegenwoordiger.  
Jij of jouw wettelijke vertegenwoordiger moet een nieuwe indicatie aanvragen bij de gemeente of het CIZ.  
Dat is het Centrum Indicatiestelling Zorg.  
Dit moet binnen 5 werkdagen nadat je de brief van de Hartekamp Groep hebt gekregen.



### Artikel 8

#### Zorg- en dienstverlening

- 8.1 De Hartekamp Groep geeft goede zorg.
- 8.2 Alle mensen van de Hartekamp Groep met wie jij werkt dragen aan elkaar over.  
Ze vertellen of rapporteren wat ze hebben gedaan.  
Dit doen ze in overleg met jou.
- 8.3 Als een cliënt van woning of dagbestedingsplek verhuist, wordt dit goed met je besproken.  
Er wordt van tevoren gekeken naar de groep en de wensen die jij hebt.  
Je hoort 4 weken van tevoren over de verhuizing.  
Uiteindelijk maakt de Hartekamp Groep de beslissing.



## Artikel 9

### Privacy: wat is privé?

- 9.1 Jij heb recht op privacy.  
Als je zorg krijgt, zijn daar geen anderen bij.  
Bijvoorbeeld: je hebt hulp nodig bij douchen of de WC.  
Dat krijg je dan van 1 iemand. Met de deur dicht.  
Behalve als het niet anders kan of in het Ondersteuningsplan staat.
- 9.2 De medewerkers die zorg geven aan jou mogen er wel bij zijn als dit nodig is.
- 9.3 Soms mag of kan je zelf geen beslissingen nemen.  
Dan mag de wettelijk vertegenwoordiger of ouder wel bij de zorg aanwezig zijn.  
Behalve als het moeilijker is om de zorg te geven als de wettelijk vertegenwoordiger erbij is.



## Artikel 10

### Informatie: wat wordt je verteld?

- 10.1 De Hartekamp Groep geeft jou informatie over de zorg die je krijgt.  
Als je er om vraagt, krijg je de informatie op papier.
- 10.2 De informatie moet aangepast zijn zodat je alles begrijpt.
- 10.3 Als de Hartekamp Groep denkt dat de informatie niet goed voor jou is, vertellen we het wel aan je wettelijke vertegenwoordiger.  
Voordat we besluiten je niets te vertellen, overleggen we wel of dit een goed besluit is.
- 10.4 Als je geen informatie wil, dan schrijven we dit op in het ECD.  
Dat is je dossier.  
Als de informatie zo belangrijk is dat je het moet weten, dan zal de Hartekamp Groep het wel aan je geven.
- 10.5 Als je de overeenkomst hebt getekend, krijg je ook informatie over: zeggenschap, de cliëntenraad, klachten, de cliëntvertrouwenspersoon, huisregels en hoe de Hartekamp Groep werkt.

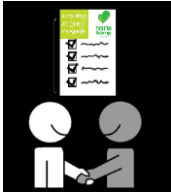




## Artikel 11

### Ondersteuningsplan en toestemming

- 11.1 Alle afspraken over jouw zorg staan in het Ondersteuningsplan. Binnen 6 weken moet jouw begeleider jouw plan klaar hebben.
- 11.2 Het Ondersteuningsplan wordt in overleg met jou gemaakt. Je moet het er mee eens zijn.  
Dit schrijven we op in het dossier (ECD).  
Ben je het niet eens met je Ondersteuningsplan?  
Maar krijg je wel zorg van ons?  
Dan denken we dat je het plan wel goed vindt.
- 11.3 Voor dingen die niet in het Ondersteuningsplan staan, moet jij of je wettelijk vertegenwoordiger altijd toestemming geven. Er is geen toestemming nodig als er snel gehandeld moet worden.  
Omdat het anders ernstige gevolgen heeft voor jou.  
Als dit zo is, hoor je dit zo snel mogelijk.
- 11.4 We proberen jou zo goed mogelijk te helpen als je erg ziek wordt.  
En je te verzorgen.  
Als dit niet lukt, zetten we het in je ondersteuningsplan.
- 11.5 Het Ondersteuningsplan wordt soms bekeken of het nog goed is.  
In het ondersteuningsplan worden hierover afspraken gemaakt.  
Als iets verandert, gaat het in overleg met jou.
- 11.6 Je mag altijd zeggen dat je het Ondersteuningsplan niet goed vindt.
- 11.7 Als de Hartekamp groep vindt dat je beter zorg kan krijgen op een andere plek of door een andere begeleider, gaan we dit met je overleggen.
- 11.8 Als je minder dan 3 maanden zorg van de Hartekamp Groep krijgt, maken we geen Ondersteuningsplan  
Je krijgt er een brief over.
- 11.9 Je krijgt ondersteuning als het ondersteuningsplan voor jou veranderd moet worden.  
Je mag ook hulp vragen aan de mensen die belangrijk voor je zijn.
- 11.10 Je krijgt een kopie van je ondersteuningsplan.



## Artikel 12

### Verplichtingen van de cliënt: Wat je moet doen als cliënt?

- 12.1 Je houdt je aan de regels en afspraken, ook die van een woning of dagbestedingsplek.
- 12.2 Als de Hartekamp Groep informatie of papieren van je nodig heeft om goede zorg te kunnen geven, moet je dit op tijd geven.
- 12.3 Je vertelt over belangrijke dingen in je leven als dit belangrijk is voor jouw zorg.
- 12.4 De informatie en papieren die je aan de Hartekamp Groep geeft, moeten kloppen.
- 12.5
  - a. Je mag je woning van de Hartekamp Groep niet verhuren. Iemand mag komen logeren, maar alleen als de Hartekamp Groep zegt dat dit goed is.
  - b. Als je je woning wil verbouwen, moet je dit eerst overleggen.
  - c. Je bent netjes op je woning.  
Als iets kapot gaat, ben je zelf verantwoordelijk.
  - d. Afspraken over wie de sleutels hebben, staan in het Ondersteuningsplan.
  - e. Als je overleden bent, moet de woning binnen 7 dagen leeg zijn.
- 12.6 Als er elektronische spullen nodig zijn, staat dit in je Ondersteuningsplan. Zoals een bedmat of videobewaking. Dit wordt met jou of je wettelijke vertegenwoordiger afgesproken.



## Artikel 13

### Dossiervorming, geheimhouding en privacy: je dossier

- 13.1 Je hebt een dossier.  
Daar staat al jouw informatie in: over je zorg, je ondersteuningsplan en je gezondheid.
- 13.2 Het Ondersteuningsplan zit in het dossier.
- 13.3 Het dossier is van de Hartekamp Groep.  
De Hartekamp Groep bewaart het dossier.  
Je mag je eigen dossier inkijken, kopiëren en laten veranderen of vernietigen.  
Behalve als we van de wet de gegevens moeten bewaren.



- 13.4 Als je naar een andere zorgverlener gaat, sturen we het dossier alleen op als jij het goed vindt.
- 13.5 We hebben regels afgesproken om zorgvuldig met jouw dossier om te gaan. Dit heet het Privacy Reglement.
- 13.6 Mensen mogen niet in jouw dossier kijken.  
Alleen als jij of je wettelijk vertegenwoordiger dit goed vindt.
- 13.7 Soms zijn we verplicht dingen uit het dossier te vertellen.  
Als dit van een wet moet.  
Of we moeten vertellen dat je ineens heel ziek bent.
- 13.8 Mensen die meteen met jou werken mogen wel in jouw dossier kijken.

Dat hebben ze nodig voor hun werk.  
Zoals jouw persoonlijk begeleider.

- 13.9 Een wettelijk vertegenwoordiger of een ouder van een kind mag meteen in het dossier kijken.



- 13.10 Als je een handtekening zet op de overeenkomst vindt je het goed dat de Hartekamp Groep informatie over jou gebruikt. Dit doen ze om binnen de Hartekamp Groep medewerkers beter te laten werken.

- 13.11 Als je overeenkomst stopt, bewaart de Hartekamp Groep je dossier nog 15 jaar.

Daarna wordt het dossier kapot gemaakt.

- 13.12 Je kunt in een brief vragen of de Hartekamp Groep je dossier eerder kapot maakt.

Behalve als er belangrijke redenen zijn dat het niet mag.

Dat gebeurt zo snel mogelijk na het ontvangen van je brief.

- 13.13 Jij of je wettelijke vertegenwoordiger mag je dossier lezen of bekijken.

Als je een kopie wil hebben, mag de Hartekamp Groep hier wat geld voor vragen.

Ze mogen ook nee zeggen om iemand te beschermen.

- 13.14 Er zijn organisaties die de Hartekamp Groep controleren. Hiervoor geeft de Hartekamp Groep informatie over alle cliënten.

De Hartekamp Groep houdt de informatie wel privé.

Er worden geen namen genoemd.

- 13.15 Alle mensen die binnen de Hartekamp Groep werken of langskomen, houden informatie over jou privé.



## Artikel 14

### Toestemming tot verstrekken van cliënt-data: cliëntinformatie aan anderen

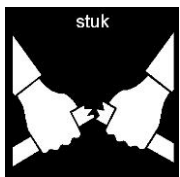
- 14.1 Je tekent een overeenkomst met de Hartekamp Groep.  
De Hartekamp Groep mag dan informatie uit het ECD geven  
aan een andere zorgverlener waar jij gebruik van maakt.



## Artikel 15

### Klachten

15. Als je een klacht hebt, kun je de klacht volgens de klachtenregeling  
indienen.  
Er staat in een folder en op de website  
([www.hartekampgroep.nl](http://www.hartekampgroep.nl)) hoe dat moet.



## Artikel 16

### Aansprakelijkheid: wie is verantwoordelijk?

- 16.1 Als de Hartekamp Groep zich niet aan een afspraak of regel  
houdt, geef je de Hartekamp Groep tijd om het goed te maken.
- 16.2 De Hartekamp Groep is alleen verantwoordelijk voor een fout in  
de laatste drie maanden waarin zorg gegeven wordt.
- 16.3 De Hartekamp Groep is ook verantwoordelijk voor andere  
mensen die werken voor de Hartekamp Groep.
- 16.4 Maakt de Hartekamp Groep een hele grote fout?  
Of doen we iets expres verkeerd?  
Dan geldt de 3 maanden om het goed te maken niet.
- 16.5 De 3 maanden van 16.2 gelden niet als de Hartekamp Groep  
niet doet wat in de Wgbo staat.  
Die staat uitgelegd bij artikel 1.14.
- 16.6 Als een andere cliënt iets doet bij jou dat niet mag,  
of als iemand die werkt voor de Hartekamp Groep iets doet bij  
jou dat niet mag,  
dan is de Hartekamp Groep hier ook verantwoordelijk voor als  
de Wgbo geldt.
- 16.7 Aansprakelijk zijn betekent: je bent verantwoordelijk voor je  
eigen fouten.  
Je moet daarom een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering  
hebben.  
Je kunt de verzekering van de Hartekamp Groep gebruiken.



- 16.8 Je mag met je vertegenwoordiger mee naar huis of ergens anders heen.  
De vertegenwoordiger is dan verantwoordelijk als er iets gebeurt.  
De Hartekamp Groep niet.
- 16.9 Wanneer je iemand iets aandoet, is de Hartekamp Groep niet verantwoordelijk.



## Artikel 17

### Betalingen, eigen bijdrage: betalen

- 17.1 Krijgt een cliënt Zorg In Natura?  
Dan betaalt het zorgkantoor, de gemeente of de verzekeraar meteen aan de Hartekamp Groep wat er in de overeenkomst staat.
- 17.2 Als het jouw schuld is dat we geen geld krijgen, gaan we jou vragen om te betalen.
- 17.3 De Hartekamp Groep vertelt het als je een eigen bijdrage moet betalen.  
Dat betekent dat je een deel zelf moet betalen.  
De Hartekamp Groep moet informatie aan het zorgkantoor geven om te besluiten hoeveel de eigen bijdrage is.
- 17.4 De Hartekamp Groep zoekt voor jou de best passende dagbestedingsplek.  
De Hartekamp Groep regelt het vervoer.
- 17.5 Kies je een andere dagbestedingsplek dan de Hartekamp Groep adviseert?  
Dan betaal je zelf extra kosten als de taxi verder moet rijden.
- 17.6 Als je meer zorg en diensten wil dan je voor je indicatie kan krijgen, moet je dit zelf betalen.  
Dit schrijft de Hartekamp Groep in de overeenkomst erbij.
- 17.7 Als een cliënt zorg krijgt die een gemeente of het zorgkantoor niet betaalt, dan stuurt de Hartekamp Groep de rekening naar de cliënt.  
Bijvoorbeeld bij een PGB.
- 17.8 Krijg je zorg zoals een PGB? En niet Zorg In Natura?  
Lees artikel 26 tot 33.  
Dat zijn de betalingsvoorwaarden.



## Artikel 18

### Afwezigheid cliënt

- 18.1 De afspraken in dit artikel gelden alleen als je thuis woont. Maar niet als je thuis woont en naar de dagbesteding gaat.
- 18.2 Voor een goede relatie is het belangrijk dat je begeleider en jijzelf zich allebei aan de afspraak houden. Dus ook dat je op afspraken verschijnt.
- 18.3 Als je niet op een afspraak kan komen, laat je dit ruim van tevoren weten.  
Kun je het niet zelf?  
Dan belt je begeleider of je wettelijk vertegenwoordiger.
- a. Als je niet meer op een afspraak kan komen omdat je ziek bent, laat je dat zo snel mogelijk weten.  
Je laat het ook weten als je niet meer kan komen en je er niets aan kan doen.
- b. Is er een andere reden dat je niet kan komen of je hebt vakantie?  
Dan laat je dit 5 werkdagen van tevoren weten.
- 18.4 Als je je niet op tijd afmeldt of niet naar een afspraak komt:
- a. belt een medewerker of begeleider naar je huis en vertelt wat er gaat gebeuren:
- b. Dit wordt in het ECD gezet.
- c. Als dit twee keer in een jaar gebeurt, krijg je een gele kaart. Dat is een waarschuwing.
- d. Gebeurt het 4 keer in een jaar?  
Je krijgt een rode kaart.
- e. Dan betaal je voor het vervoer en de afspraak.
- 18.5 Als je geld krijgt voor de zorg (PGB).  
Als je niet naar een afspraak gaat en hiervoor moet betalen, mag dat niet van dit geld.



## Artikel 19

### Vakantie dagbesteding

- 19.1 Als je bij de Hartekamp Groep dagbesteding krijgt, heb je recht op vakantie.
- 19.2 Als je 5 dagen per week werkt, heb je 26 dagen vakantie per jaar.



- 19.3 Als je minder dan 5 dagen per week werkt, krijg je minder vakantie.
- 19.4 Voordat je op vakantie gaat, spreek je met de begeleiding af wanneer je weer terugkomt.
- 19.5 Als je langer weg blijft dan je hebt afgesproken, betaal je voor elke dag langer 50 euro.  
De Hartekamp Groep bewaart dan een plaats bij de dagbesteding voor je.



## Artikel 20

### Arbeidsomstandigheden en veiligheid: je woon- en werkomgeving

- 20.1 Als de Hartekamp Groep zorg geeft in jouw woning, worden er soms afspraken gemaakt over aanpassingen om de zorg goed te kunnen geven.
- 20.2 De Hartekamp Groep zorgt voor huizen, werkplekken en spullen die goed zijn.  
Soms kan er een ongeluk met die spullen gebeuren.  
Hier kan de Hartekamp Groep niet altijd wat aan doen.
- 20.3 De Hartekamp Groep en de cliënten zorgen er allebei voor dat er veilig gewerkt kan worden.



## Artikel 21

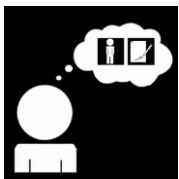
### (Intellectuele) eigendomsrechten: Van wie is het idee?

- 21.1 Als de Hartekamp Groep een advies of een tekst uitbrengt, is dat een idee en informatie van de Hartekamp Groep.  
Als jij papieren met informatie geeft, blijft die informatie van jou.
- 21.2 Als je een (kunst)werk op je woning of dagbestedingsplek met spullen van de Hartekamp Groep maakt, is het (kunst)werk van de Hartekamp Groep.  
Dit staat in de overeenkomst.
- 21.3 De Hartekamp Groep zet je niet zomaar op de foto.  
Het portretrecht wordt gebruikt.  
Dat betekent: je mag niet zomaar iemand op de foto zetten.  
Je geeft toestemming op papier met een handtekening als de Hartekamp Groep een foto wil gebruiken waar je duidelijk op staat.



## Artikel 22: Als je zelf niet kan of mag beslissen

- 22.1 Ben je jonger dan 12?  
Dan maakt Hartekamp groep met je ouders of voogden afspraken.
- 22.2 Ben je tussen de 12 en 18 jaar oud?  
Dan maakt de Hartekamp groep met je ouders of voogden afspraken.
- 22.3 Ben je ouder dan 18 jaar?  
Dan maken we afspraken met je curator, mentor of de persoon die verantwoordelijk is voor jou.  
Als de Hartekamp Groep vindt dat jij wel zelf kan beslissen bespreken we onderdelen met jou zelf.
- 22.4 Is er niemand aangewezen die voor jou verantwoordelijk is?  
Dan kan 1 van deze mensen afspraken met onze maken:
- als je getrouwd bent, jouw man of vrouw.
  - je partner als je samen geregistreerd bent.
  - de persoon met wie je samenwoont.
  - één van je ouders
  - je kind als je die hebt.
  - je broer of zus.
- Degene met wie wij afspraken maken moet wel een goed contact met jou hebben.



## Artikel 23

### Vertegenwoordiging: Iemand die dingen regelt voor jou.

- 23.1 Als een vertegenwoordiger dingen voor jou regelt, moet hij dat met jou bespreken.
- 23.2 De Hartekamp Groep kan soms alleen goede zorg geven als dat niet is verteld aan jou of de vertegenwoordiger.
- 23.3 Stel: Je wil iets heel belangrijks niet.  
Ook al heeft de vertegenwoordiger toestemming gegeven.  
Dan mag het alleen doorgaan als je er anders grote problemen door krijgt.
- 23.4 De Hartekamp groep werkt alleen zonder toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger je anders grote problemen krijgt.
- 23.5 Soms nemen we kleine beslissingen die passen bij de afspraken in het Ondersteuningsplan.  
Dit gaan we niet apart vragen bij de wettelijk vertegenwoordiger.

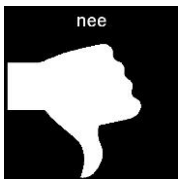




## Artikel 24

### Toepasselijk recht

- 24.1 Alle regels en afspraken die in dit stuk staan komen uit de wetten en rechten die gelden in Nederland.
- 24.2 Als er klachten of ruzies zijn tussen de Hartekamp Groep en jou of wettelijk vertegenwoordiger wordt dit besproken. Dit gebeurt bij de rechter die het dichtste bij de Hartekamp Groep zit.
- 24.3 Als er een ruzie of een klacht is, hoef je niet meteen naar de rechter.  
Je kan met de Hartekamp Groep beslissen om er iemand bij te halen.  
Die persoon zorgt dat er goed overlegd wordt.
- 24.4 Wanneer we het bij ruzie of klacht niet eens kunnen worden, kunnen we ook naar de geschillencommissie. Dit staat in de klachtenregeling.

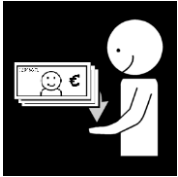


## Artikel 25

### Annulering: iets afzeggen

- 25.1 Als er een overeenkomst is getekend, mag je nog nadenken. Wil je toch geen zorg, dan schrijf je 4 werkdagen voordat de zorg gaat beginnen een brief.  
Hier staat in dat je de zorg niet wil.  
Dan gaat het niet door.  
Behalve als jij of iemand anders dan in de problemen komt.
- 25.2 Als je te laat bent, moet je wel voor de zorg betalen.

## **Bijzondere voorwaarden over de zorg- en dienstverlening die je zelf betaalt (betalingsvoorwaarden): Bijzondere afspraken**



### **Artikel 26**

#### **Toepasselijkheid: voor wie gelden de bijzondere afspraken?**

- 26.1 De volgende bijzondere afspraken zijn voor mensen die zorg krijgen met een PGB.  
Of als jij of de vertegenwoordiger zelf de rekening krijgen.



### **Artikel 27**

#### **Aanbieding**

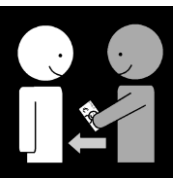
- 27.1 Je kan altijd een offerte krijgen.  
Dit is een plan met onze zorgen en diensten.  
En hoeveel er voor moet worden betaald.
- 27.2 Vanaf het moment dat er getekend is, is de overeenkomst geldig.



### **Artikel 28**

#### **Tarieven en kostprijzen: hoeveel kost het?**

- 28.1 In de overeenkomst staat hoeveel uur zorg je krijgt en hoeveel het kost. Tussendoor mag het niet veranderd worden.  
Behalve als de Hartekamp Groep en begeleider een brief schrijven dat het anders moet.
- 28.2 Als de wet bepaald wat het kost, houden we ons daaraan.
- 28.3 Elk jaar kunnen de prijzen veranderen.  
Als de zorg bijvoorbeeld duurder wordt.



### **Artikel 29**

#### **Kredietwaardigheid: kun je het betalen?**

- 29.1 Als de Hartekamp Groep niet zeker weet of je het kan betalen, vraagt de Hartekamp Groep of je vooruit wil betalen.



### **Artikel 30**

#### **Factuur en betaling: rekeningen en betalen**

- 30.1 Als er dienst of zorg is geweest waarvoor je moet betalen, stuurt de Hartekamp Groep binnen 4 weken een rekening.
- 30.2 Heb je een rekening gekregen?  
Dan heb je 30 dagen om te betalen.



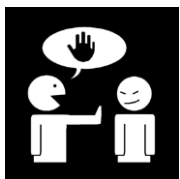
- 30.3 Als dat niet gebeurt, komt er rente over het bedrag. Dat is iets meer geld, omdat je te laat bent met betalen.
- 30.4 Het liefst wil de Hartekamp Groep automatisch geld van de rekening kunnen afhalen.  
Je krijgt een formulier om dit te regelen.
- 30.5 De regering vraagt ook geld: dit zijn heffingen en toeslagen. Als deze voor jou zijn, moet je dit ook zelf betalen.



### Artikel 31

#### Incasso: betalen

- 31.1 Als je niet betaalt of je afspraken niet nakomt, zijn alle extra kosten voor jou.
- 31.2 Hoeveel zijn de extra kosten?  
Dit kun je vinden op: [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl). Zoek daar op Buitengerechtelijke Incassokosten.

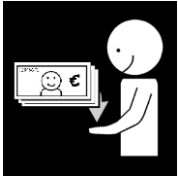


### Artikel 32

#### Einde overeenkomst bij PGB: stoppen met zorg als je een PGB hebt.

Dit stuk is alleen belangrijk als je een PGB hebt.

- 32.1 De zorg van de Hartekamp Groep stopt als: je geen PGB meer krijgt of er iets verandert.  
Als je toch kan betalen en dat kan laten zien, kan de zorg door gaan.
- 32.2 Jij of jouw wettelijke vertegenwoordiger moet de Hartekamp Groep informeren als er iets gaat veranderen of stopt met de PGB.
- 32.3 Je kan de zorg laten stoppen als de prijs voor zorg verandert.  
Als je de zorg wil stoppen, geven we nog 2 maanden zorg.  
Als de verandering van de prijs eerder is, mag je de zorg eerder stoppen.
- 32.4 Wanneer je meer dan 2 maanden niet betaald hebt, stoppen we de zorg. Je moet dan nog wel de rekening betalen.



### Artikel 33

#### Stoppen bij eigen financiering: Je eigen betaling

Dit stuk geldt als je je eigen rekeningen betaalt.

Je hebt geen Zorg In Natura of een PGB.

- 33.1 Je kan de zorg laten stoppen als de prijs voor zorg verandert.  
Als je de zorg wil stoppen, geven we nog 2 maanden zorg.  
Als de verandering van de prijs eerder is, mag je de zorg eerder stoppen.
- 33.2 Wanneer je meer dan 2 maanden niet betaald hebt, stoppen we de zorg.  
Je moet dan nog wel de rekening betalen.

### Tot slot



### Artikel 34

#### Wijzigingen: veranderingen

- 34.1 De algemene voorwaarden kunnen veranderen.  
Als een verandering aan jou en andere cliënten is verteld, gaat hij na 30 dagen in.
- 34.2 Veranderingen gelden ook voor overeenkomsten die al een handtekening hebben.



### Artikel 35

#### Slot: Einde

- 35.1 Deze regels en afspraken gelden vanaf 1 april 2020.
- 35.2 De naam van de afspreken en regels is:  
'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting de Hartekamp Groep'.
- 35.3 De algemene voorwaarden staan in de Kamer van Koophandel met nummer: 41224666.



Raad van Bestuur, 10 december 2019.