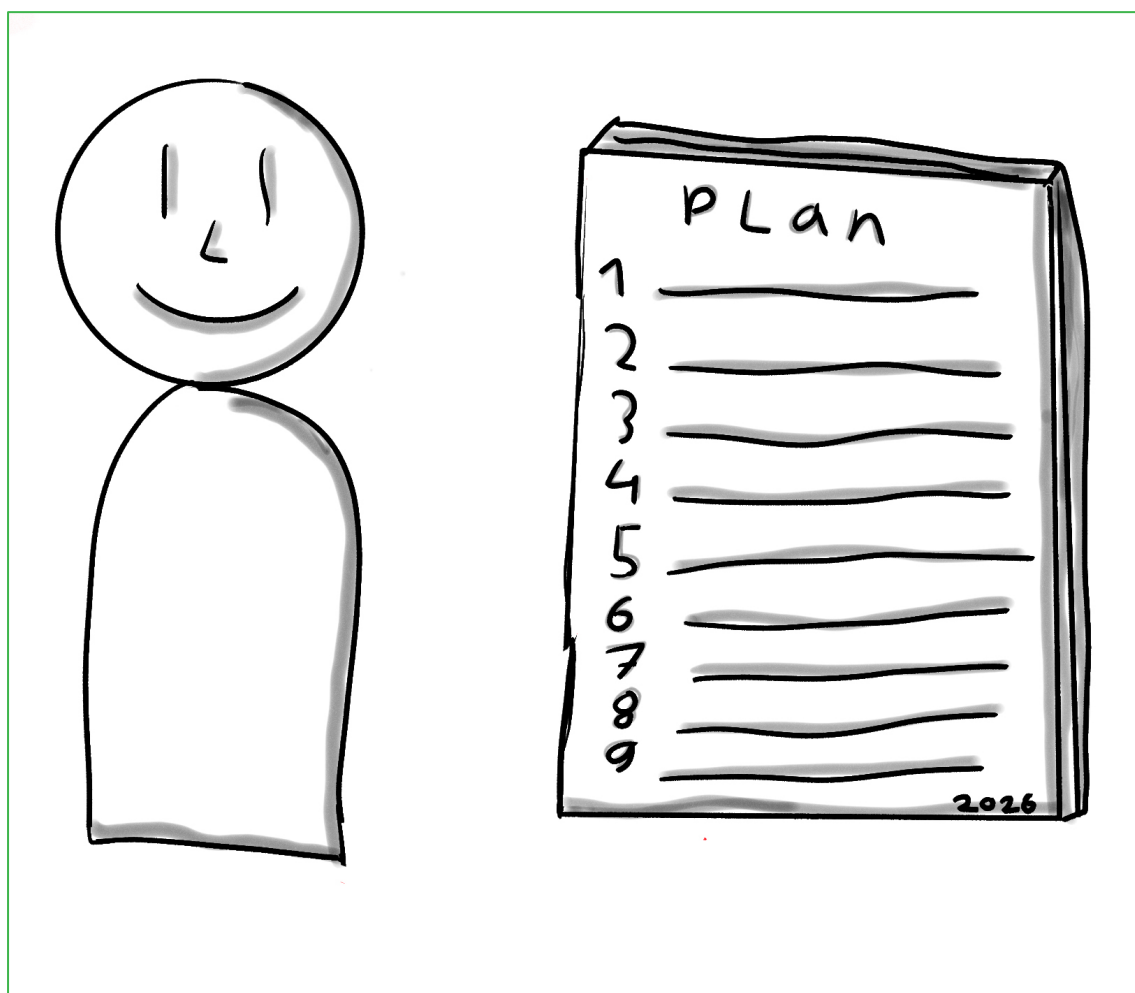


De regels en afspraken

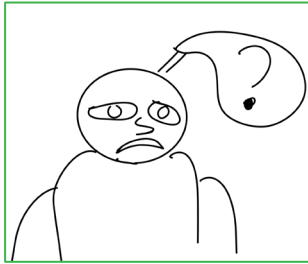
(Hertaling voor cliënten – Algemene Voorwaarden)



Let op!

Dit is alleen een uitleg.

Dit zijn niet de algemene voorwaarden zelf.



Waarom algemene voorwaarden?

Als een cliënt* werkt of woont bij de Hartekamp Groep willen we goed samenwerken.

Daarom maken we afspraken.

Ook zijn er wetten.

Iedereen moet zich aan de wet houden.

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

Samen houden we ons aan alle afspraken.

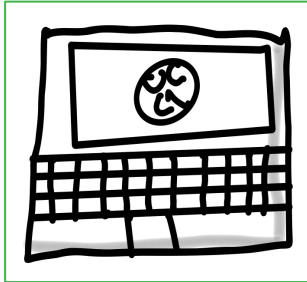
In deze tekst staat uitgelegd waar de Hartekamp Groep zich aan houdt.

En waar de cliënt zich aan moet houden.

**Waar in deze uitleg cliënt staat, kan ook de wettelijk vertegenwoordiger worden bedoeld.*

Dit leggen we uit:

1. Belangrijke woorden
2. Zo gebruiken wij de algemene voorwaarden
3. Een zorgvoorstel
4. Een zorgovereenkomst stopt of verandert
5. Laat zien wie je bent
6. Meer uitleg over het indicatiebesluit
7. Naar een andere plek
8. Eigen ruimte (privacy)
9. Informatie
10. Het ondersteuningsplan
11. Een verplichting
12. Het cliëntendossier
13. Wanneer zijn wij aansprakelijk?
14. Betalen
15. De cliënt is er niet
16. Vakantie bij dagbesteding
17. Zorg voor iemand anders
18. Een klacht en ruzie
19. Ook nog belangrijk



Waar vind je deze algemene voorwaarden?

Op de website van de Hartekamp Groep voor cliënten staat veel belangrijke informatie (klik op de onderstreepte teksten om naar de website te gaan): [Belangrijke informatie - Hartekamp Groep](#).

Bijvoorbeeld:

- [De brochure: Wie betaalt wat?](#)
- [Medezeggenschap en cliëntenraad](#) en voor de vertegenwoordigers de [Centrale Vertegenwoordigers Raad](#)
- [De klachtenregeling](#)
- [De cliëntvertrouwenspersoon](#)
- [Huisregels van de woning en dagbesteding](#)

1. Belangrijke woorden

In de algemene voorwaarden worden moeilijke woorden gebruikt. Hieronder staan de belangrijkste woorden en wat ze betekenen.



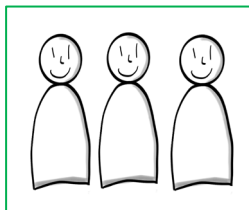
Wetten

Nederland heeft wetten.

In de wetten staan regels waar iedereen zich aan moeten houden.

De Hartekamp Groep werkt met deze wetten:

- **Wgbo:** Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst
- **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg
- **Wlz:** Wet langdurige zorg
- **Wmo:** Wet maatschappelijke ondersteuning
- **Jeugdwet**
- **Zorgverzekeringswet**
- **Wmcz:** Wet medezeggenschap cliënten in de zorg



Wie bedoelen we?

Hartekamp Groep: Dit zijn wij.

Cliënt: iemand die zorg bij ons krijgt.

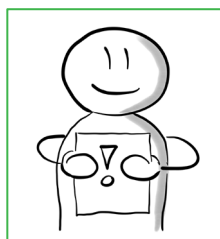
Dat ben jij ook.

Overall waar je cliënt leest, kun je bedenken dat jij het bent.

Wettelijk vertegenwoordiger:

Dit is iemand die volgens de wet voor de cliënt mag beslissen.

Dit gebeurt als de cliënt zelf geen beslissingen kan nemen.



Belangrijke papieren:

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst:

Dit zijn de afspraken tussen de cliënt en de Hartekamp Groep.

We gaan samenwerken.

We spreken af welke zorg of diensten de cliënt krijgt.

We hebben geen handtekening meer nodig.

Cliëntendossier:

Dit is de map met alle belangrijke informatie over de client.

Alle zorg staat erin.

En wat we doen om de cliënt te begeleiden.

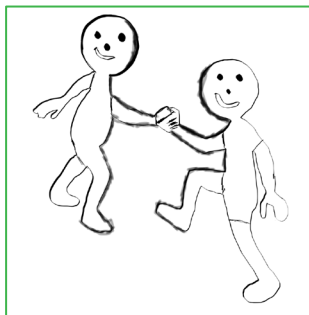
Ook het ondersteuningsplan staat hierin.

De cliënt mag dit altijd zelf bekijken.

Ondersteuningsplan of behandelplan:

Het plan zegt precies welke zorg de cliënt krijgt.

Het hoort bij de afspraken die we met de cliënt maken.



Verschillende zorg

Zorgarrangement:

Zorgarrangement zijn alle afspraken bij elkaar over de zorg en diensten die de cliënt van ons krijgt.

Zorgverlening:

Zorgverlening zijn de dingen die we doen.
De zorg die we echt geven.

Dienstverlening:

Dienstverlening gaat over andere dingen die we doen, wat geen zorg is.
Bijvoorbeeld de was of internet.

Dagbesteding:

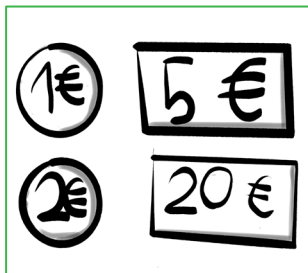
Dagbesteding zijn de activiteiten die we aanbieden om een zinvolle dag te hebben.
Dagbesteding is werk, maar ook iets om te beleven of buiten de woning te zijn.

Dagdeel:

Een dagdeel is een deel van de dag.
Een dagdeel duurt maximaal 4 uur.

Extramurale zorg:

Extramurale zorg is zorg die de cliënt krijgt als die niet bij ons woont.
Bijvoorbeeld bij de cliënt thuis, maar ook op dagbesteding.



Verschillende manieren van geld voor de zorg

Indicatiebesluit:

Een indicatiebesluit is een officieel document.
Hierin staat of de cliënt recht heeft op zorg.
Ook staat erin welke zorg die krijgt en hoe lang.
Als de gemeente betaalt, heet dit een beschikking.

PGB: Persoonsgebonden budget:

De cliënt mag zelf zorg inkopen.
De indicatie van de cliënt zegt hoeveel geld die krijgt.

ZIN: Zorg in natura:

Zorg in natura betekent dat wij de zorg leveren.
Het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of gemeente betaalt ons hiervoor volgens de wettelijke regels.

Of je PGB of ZIN krijgt, staat in het indicatiebesluit.



2. Zo gebruiken wij de algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden gelden voor alle zorg en diensten van de Hartekamp Groep.

De cliënt kan iets anders afspreken.

De Raad van Bestuur moet dit goedkeuren.

Bij de algemene voorwaarden hebben we ook een brochure:

‘Wie betaalt wat’.

Hier staan onze diensten in en wat het kost.

De cliënt krijgt altijd de nieuwste brochure voordat de zorg begint.

Per jaar is er een nieuwe versie.



3. Een zorgvoorstel

De Hartekamp Groep biedt een cliënt vrijblijvend zorg aan.

Dat betekent: dit is een voorstel.

De cliënt mag er over nadenken en nee zeggen.

Wij hoeven niet meteen zorg te geven.

Is alles in orde?

Dan komt er een zorgovereenkomst en starten we de samenwerking.

Wanneer begint de zorg?

Recht op zorg begint op het moment dat wij starten met zorg.

Dus als begeleiding bij dagbesteding, wonen of een behandeling begint.

Tijdelijke zorg

Er zijn ook tijdelijke afspraken.

Bijvoorbeeld een crisis of een proefplaats.

Die stoppen automatisch na de afgesproken tijd.



4. Een zorgovereenkomst stopt of verandert.

De zorgovereenkomst stopt vanzelf als:

- De indicatiebesluit stopt en er is geen nieuwe indicatie.
- Een cliënt overlijdt.
- Een cliënt vertrekt voor altijd bij de Hartekamp Groep.
- Een rechter bepaalt dat een cliënt ergens anders gedwongen heen moet.

Wanneer kan de Hartekamp Groep de zorgovereenkomst stoppen?

Wij stoppen de overeenkomst niet zomaar.

Alleen bij een belangrijke reden zoals:

- Een cliënt houdt zich niet aan de afspraken.
- Een cliënt wil niet meewerken.
- Een cliënt is 6 keer zonder reden afwezig binnen 1 jaar.
- Een cliënt of de vertegenwoordiger gebruikt vervelend gedrag.
Bijvoorbeeld geweld of discriminatie.
- De zorgvraag verandert zo veel dat wij de zorg niet meer kunnen geven.
- Wij krijgen geen geld meer van het zorgkantoor of de gemeente voor de zorg (tenzij de cliënt gaat betalen)
- Wij gaan failliet.
Dat betekent dat we geen geld meer hebben.

Hoe werkt het opzeggen?

Wij zeggen op:

- 2 maanden van tevoren.
- Direct bij dringende redenen (zoals agressie of 6 keer afwezig zijn)
Wij helpen een client een andere plek te vinden.

Een cliënt zegt op:

- 1 maand van tevoren
- Direct bij dringende redenen, maar wel in overleg met elkaar.

Let op:

- Je mag direct opzeggen als wij de voorwaarden veranderen.
- Dit geldt niet bij nieuwe wetten of als de verandering geen gevolgen voor je heeft.

Een tijdelijke overeenkomst is voor een korte tijd.
Die stoppen automatisch na de afgesproken tijd.

Na het einde van de overeenkomst

Als een cliënt in een woning van de Hartekamp Groep woont:

- De cliënt moet binnen 7 dagen verhuizen.
- De ruimte moet schoon en heel zijn.
- Als een cliënt overlijdt: 7 dagen na de begrafenis of crematie is de woning leeg.

Heb je een PGB?

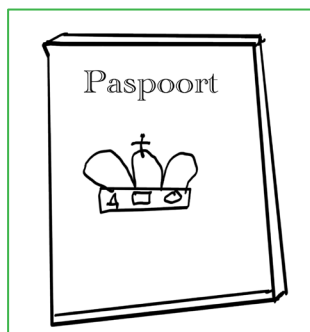
De overeenkomst stopt ook:

- Als het zorgkantoor de PGB intrekt of verlaagt.
- De cliënt moet ons direct vertellen over veranderingen in het PGB.
Als een client een PGB heeft, moet die veel zelf regelen.

We praten met elkaar over het aanpassen van overeenkomst als daar een reden voor is.

Dat is in ieder geval zo wanneer:

- Een rechter bepaalt dat je gedwongen wordt opgenomen
- Wij krijgen geen vergoeding meer
- Een cliënt zoveel verandert, dat hij andere zorg nodig heeft.



5. Laat zien wie je bent.

Identificeren betekent: laten zien wie je bent.

Bij elk (eerste) bezoek aan Hartekamp Groep moet een cliënt een geldig identiteitsbewijs laten zien.

Bijvoorbeeld een identiteitskaart of paspoort.

Zonder identiteitsbewijs kunnen wij geen zorg geven.

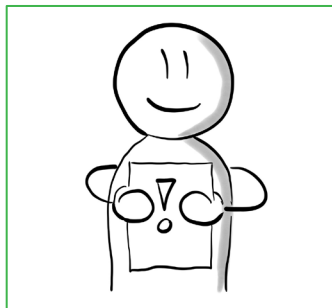
Dit hoeft niet bij spoedeisende hulp.

Een cliënt laat het bewijs binnen 14 dagen erna zien.

Geen identiteitsbewijs betekent dat een cliënt zelf moet betalen.

Als wij geen geld kunnen krijgen, omdat een cliënt zich niet (op tijd) identificeert, moet die zelf betalen.

Als de informatie van het identiteitsbewijs in het ECD staat, gooien we de kopie die we maken weg.



6. Meer uitleg over het indicatiebesluit

Bij de belangrijke woorden staat uitgelegd wat een indicatie is.

De Hartekamp Groep kan alleen zorg geven, als je een indicatie hebt.
Deze krijg je van de gemeente of het CIZ.
Dat is het Centrum Indicatiestelling Zorg.

Een cliënt en zijn vertegenwoordiger zijn zelf verantwoordelijk voor zijn eigen indicatie.

Verandert je zorgvraag?

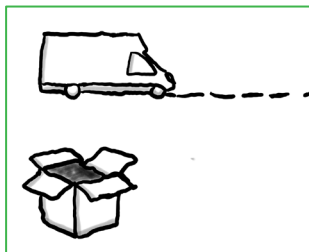
Dan heb je een nieuw indicatiebesluit nodig.

De cliënt mag altijd om hulp vragen als dat nodig is.

Verandert je zorgvraag zoveel dat wij geen goede zorg meer kunnen geven?

Dan vragen wij aan de cliënt op papier om een nieuw indicatiebesluit aan te vragen.

De cliënt heeft 5 werkdagen om dit te doen.



7. Naar een andere plek

Soms moet een cliënt verhuizen naar een andere plek van de Hartekamp Groep.

Wij proberen zoveel mogelijk rekening te houden met een cliënt.

Die mag een mening over de verhuizing geven.

Samen moeten de Hartekamp Groep en de cliënt het met elkaar eens zijn.

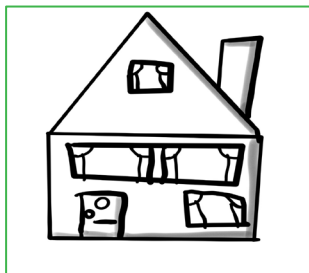
Wij houden rekening met de cliënt en anderen.

Soms is de groep belangrijker dan wat de cliënt wil.

Wij informeren van tevoren of iemand nieuwe plek krijgt.

De Hartekamp Groep besluit uiteindelijk.

Je hebt geen recht om altijd op dezelfde plek te blijven wonen of begeleid te worden.



8. Eigen ruimte (privacy)

Privacy betekent: een cliënt heeft een eigen ruimte en anderen mogen hier niet zomaar in.

Wij zorgen voor privacy tijdens de zorg.
Wij geven zorg zonder dat anderen het zien.

Dit geldt niet als:

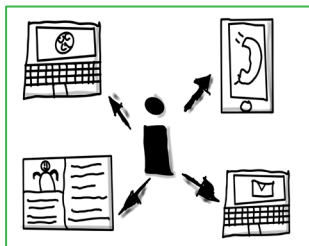
- De cliënt het goed vindt als anderen even meekijken.
- Het gevaarlijk is om niet meteen zorg te geven.
- Het praktisch niet anders kan.

Zijn er extra afspraken?

Wij schrijven ze op in het ondersteuningsplan of behandelplan.

Deze mensen mogen wel erbij zijn:

- Zorgverleners die nodig zijn voor de zorg.
- De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt als die toestemming moet geven.



9. Informatie

Informatie is: uitleg wat een cliënt moet weten.

Wij geven alle informatie die de cliënt nodig heeft over de zorg.

Dit doen wij niet als dit niet goed is voor de cliënt.

Als de wet het goed vindt en het goed voor de cliënt is,
geven wij informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger.

Wil een cliënt geen informatie?

Dat respecteren wij en dat is goed.

Alleen als dit gevaarlijk is voor de cliënt of anderen, dan doen we het anders.

Dit schrijven wij op in het zorgplan.

Een cliënt krijgt van de Hartekamp Groep informatie over:

- Medezeggenschap en cliëntenraad
- De klachtenregeling
- De cliëntvertrouwenspersoon
- Huisregels van de woonplek en dagbestedingsplek.

Krijg je zorg, dan zeg je ja op de regels en afspraken.

Je houdt je eraan.

Je vindt alle informatie op de website.



Jouw persoonlijke zorgplan

We maken ook afspraken alleen met de cliënt.

Deze staan in het zorg-, behandel- of ondersteuningsplan.

Het zorgplan moet zich houden aan de regels van de algemene voorwaarden.

10. Het ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan is er binnen 6 weken.

Wij maken het ondersteuningsplan binnen 6 weken nadat de zorg begint.

Soms duurt dit langer als dat niet anders kan.

Wij maken het plan samen met de cliënt of jouw vertegenwoordiger.

Als het plan goed is, gaan we met jouw plan aan de slag.

Vindt de cliënt het niet goed?

Dan schrijven wij dit op in het ondersteuningsplan.

Als iemand meewerkt aan de zorg, vinden wij dat de cliënt het toch goed vindt.

Wij bekijken het ondersteuningsplan 2 keer per jaar of meer.

Als er iets moet veranderen, bespreken we dit met de cliënt.

Een cliënt mag altijd zeggen dat het plan niet meer klopt.

Wij gebruiken soms slimme hulpmiddelen in en om het huis om de cliënt goed en veilig te helpen.

Denk aan een alarm of iets dat merkt wanneer de cliënt zorg nodig hebt.

Wat we gebruiken, spreken we met de cliënt af en schrijven dit op in het ondersteuningsplan.



11. Een verplichting

Een verplichting betekent dat een cliënt iets móét doen of ergens aan moet houden.

Het is een afspraak, regel of taak.

Wat moet een cliënt doen als je bij de Hartekamp Groep zorg krijgt?

- De cliënt werkt mee aan de zorg.
Dit staat ook in de huisregels.
- De cliënt geeft ons alle belangrijke informatie die wij nodig hebben om zorg te geven.
- De cliënt geeft ons op tijd alle informatie die wij nodig hebben voor goede zorg.
De cliënt spreekt hier over de waarheid.

Regels voor de woonruimte

De cliënt gebruikt de woonruimte alleen om te wonen.

Iemand mag de ruimte niet verhuren of aan anderen geven.

Bezoekers mogen niet logeren, tenzij de Raad van Bestuur toestemming geeft.

De cliënt mag niet zelf iets in de woning laten veranderen.

De cliënt houdt de woonruimte netjes.

De cliënt is verantwoordelijk voor schade aan de woonruimte of spullen in de ruimte. Ook als bezoekers dit doen.

Afspraken over sleutels maken wij in het ondersteuningsplan.

Roken mag niet.

Regels over roken staan in de huisregels.



12. Het cliëntendossier

Het dossier zijn alle documenten en afspraken over de cliënt bij de Hartekamp Groep.

Het cliëntendossier is eigendom van de Hartekamp Groep. Wij werken in het dossier.

Je hebt recht om:

- Het dossier te bekijken
- Kopieën te krijgen
- Dingen erin te veranderen.
- Te vragen of het weggegooid mag worden.

Wij delen het dossier alleen met jouw toestemming.

Als je ermee instemt, geven wij je dossier aan een andere zorgaanbieder.

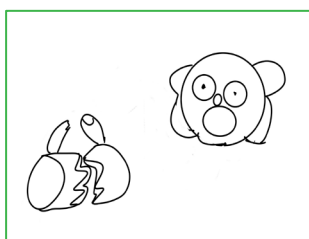
Wij gaan vertrouwelijk om met je dossier. Niet iedereen mag er zomaar in kijken.

Alleen begeleiders die met jou omgaan, kijken erin.

Wij werken mee aan controles.

Wij behandelen je dossier vertrouwelijk volgens de wet,

Anderen kijken of we netjes met de dossiers omgaan.



13. Wanneer zijn wij aansprakelijk?

Aansprakelijk zijn betekent: iemand is verantwoordelijk.
De Hartekamp Groep maakt ook wel eens een fout.

Maken wij fouten in de zorg?

Dan moeten wij de schade oplossen.

Dit geldt niet als de wet iets zegt.

Of wij er niks aan kunnen doen.

Als wij niet de juiste informatie hebben, is het niet onze fout.

Wanneer zijn wij niet verantwoordelijk?

- Uitjes zijn op eigen risico.
Dat betekent dat als er iets gebeurt als een cliënt op pad is, wij niet verantwoordelijk zijn.
- Als een cliënt anderen pijn doet, zijn wij niet verantwoordelijk.
- Als een cliënt iets van een ander stuk maakt, zijn wij niet verantwoordelijk.
- Als een ander iets vervelends bij een cliënt doet, zijn wij niet verantwoordelijk.



14. Betalen

Declareren betekent: als je kosten maakt, kun je het geld terugvragen.

Het kost de Hartekamp Groep geld als wij een cliënt zorg geven.

Wij worden betaald door:

de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar.

Daar heeft de Hartekamp Groep een contract mee.

Verandert er iets in de zorg?

Dan is er een nieuw indicatiebesluit nodig.

De cliënt moet dit aanvragen, anders krijgt de Hartekamp Groep geen geld.

Dan moet de cliënt zelf de kosten betalen.

Je betaalt vaak een eigen bijdrage.

Dat is een eigen geldbedrag.

Wil de cliënt dagbesteding op een andere locatie dan wij voorstellen?

Dan betaalt de cliënt zelf de extra kosten voor het vervoer.

Wil de cliënt meer zorg dan de cliënt van de wet krijgt?

Dat moet de cliënt die extra zorg zelf betalen.

Alle prijzen staan in de folder 'Wie betaalt wat'.

Dat wordt ieder jaar veranderd.

Cliënten met een PGB of extra zorg zelf betalen, krijgen een rekening.

We willen het liefst dat de betaling automatisch gaat.

Regel je dat niet met ons, dan:

- Krijg je binnen 4 weken de rekening.
- Moet je binnen 30 dagen betalen.

Te laat betalen betekent meer betalen.



15. De cliënt is er niet.

Afwezig betekent: je bent er niet.

Kan een cliënt niet naar een afspraak komen?

Meld dit op tijd.

Gratis afzeggen kan tot 2 dagen van tevoren.

Dit geldt ook voor vervoer.

Afzeggen doet de cliënt bij de persoon met wie hij de afspraak heeft op:

Papier, whatsapp, telefoon of email.

De cliënt moet betalen als er niet op tijd is afgezegd.

- Laat de cliënt dit weten in minder dan 2 dagen? Je betaalt de helft van de zorg.
- Laat de cliënt het pas weten in minder dan 1 dag voor je afspraak. Dan moet de cliënt alles betalen.
- Is het niet de schuld van de cliënt, bijvoorbeeld als de fout bij de begeleider of bij het vervoer ligt? Dan hoeft de cliënt niet te betalen.



16. Vakantie bij dagbesteding

Als een cliënt dagbesteding krijgt, heeft de cliënt recht op vakantie.

Werkt een cliënt? 5 dagen?

Dan heeft die cliënt 26 dagen vakantie.

Minder dagbesteding betekent minder vakantie.

Voor elke vakantie maken wij afspraken met de cliënt over hoe lang.

Blijf je langer weg dan afgesproken?

Dan moet je betalen.



17. Zorg voor iemand anders

Als we niet met de cliënt zelf dingen kunnen regelen, regelen we dit met je wettelijk vertegenwoordiger.

We checken of dit echt de persoon is die voor de cliënt mag beslissen.



18. Een klacht of ruzie

De Hartekamp Groep probeert altijd dingen met cliënten op te lossen.

Is een client het niet eens met de Hartekamp Groep?

We houden ons aan de Nederlandse wet.

Een klacht

Wij hebben een klachtenfunctionaris en klachtenregeling.

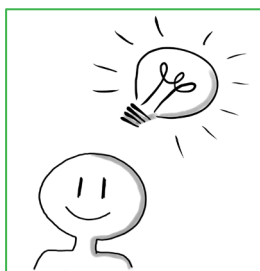
Je vindt die op [onze website](#).

Je kunt klachten indienen zoals in de klachtenregeling staat.

Dit is een plan als de client niet tevreden is.

Dit staat boven in het plan.

Als het probleem niet opgelost is, kan je met de ruzie naar de rechter.



19. Ook nog belangrijk.

Geven wij zorg bij de cliënt thuis?

Wij letten goed op onze begeleiders.

Ze moeten hun werk goed en veilig kunnen doen.

De Hartekamp Groep geeft wel eens een advies.

Of we maken iets wat de cliënt helpt.

Dit zijn ideeën van de Hartekamp Groep en die ideeën blijven van ons.