

# Voorwaarden Lelie zorggroep WMO en Jeugdhulp

## 1. Algemeen

### 1.1 Op wie zijn deze voorwaarden van toepassing?

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren hulp heeft aanvaard.

De wettelijke regelingen gaan altijd voor op deze voorwaarden.

### 1.2 Wie kunnen deze voorwaarden wijzigen?

Deze voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden:

- bij gewijzigde wet- en regelgeving, of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren; of
- in alle overige gevallen door ons, na instemming van de cliëntenraad. Wij informeren u tijdig over een wijziging van de voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

## 2. Dossier

### 2.1 Welke verplichtingen hebben wij?

Wij informeren u over de voorgestelde hulp. Daarnaast zullen wij, zo nodig en tijdig, hierover met u overleggen zodat wij samen beslissen over passende hulp en u toestemming kan verlenen.

### 2.2 Welke regels gelden er voor het gebruik van het (digitale) dossier?

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

- Wij houden een dossier bij in verband met de goede hulp aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het dossier en zorgen ervoor dat het dossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de hulp, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, (medische) gegevens en de voortgang van de hulp. Het zorg-/ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- Voor gegevens uit het dossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het dossier vernietigd.
- Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een dossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.
- Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het dossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het dossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een



## Lelie zorggroep

concreet, actueel belang. Wij vernietigen het dossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het dossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij u schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die u gebruikt heeft bij uw vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in de cliëntinformatie.

### 2.3 Wanneer gebruiken wij het dossier zonder uw toestemming?

Wij gebruiken het dossier bij de hulp zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de hulpverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemeld incident. Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

### 2.4 Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het dossier?

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het dossier met hulpverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze hulp, zoals bijvoorbeeld de huisarts.

### 2.5 Aan wie geven wij inzage in het dossier?

- U kunt (een deel van) het dossier kosteloos inzien en een schriftelijke kopie krijgen. U kunt één gratis kopie krijgen, voor een tweede kopie vragen wij een redelijke vergoeding op basis van de administratieve kosten. U kunt ook (een deel van) het dossier kosteloos elektronisch inzien en kosteloos een elektronische afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen.  
U krijgt **geen** inzage in of een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het dossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.
- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de hulpverlening en hun vervangers, kunnen zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het dossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.
- Uw wettelijk vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de IGJ of de politie), kan zonder uw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

### 2.6 Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het dossier?

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel geen inzage in en afschrift van (een deel van) het dossier. Dat is alleen anders:

- wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;

- wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het dossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het dossier als:

- daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
  - u dat niet wenst; én
  - u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
  - u in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

### 3. Overige afspraken

#### 3.1 Welke informatie krijgt u?

Wij spannen ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:

- Algemene zaken die bij ons spelen en die voor de hulp belangrijk zijn;
- Welke aanvullende hulp en eventuele diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- Hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/ 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;
- Onze klachtenregeling;
- Ons privacyreglement;
- Onze cliëntenraad.

#### 3.2 Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de hulpverlening:

- 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;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de hulpverlening, waaronder begrepen informatie over dat u hulp ontvangt van een andere zorgaanbieder.

#### 3.3 Welke verplichtingen heeft u nog meer?

U heeft ook de volgende verplichtingen:

- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wilt 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;
- u meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

### 3.4 Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten?

Als het voor u niet mogelijk is om de hulpverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Als u niet op tijd de afspraak afzegt, kunnen wij gedeelde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was op tijd uw afspraak af te zeggen bijvoorbeeld bij een onverwachte opname in het ziekenhuis. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gedeelde inkomsten en is op onze website en/of op papier te raadplegen.

## **4. Einde van de overeenkomst**

### 4.1 Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- a. Als u geen indicatie meer heeft van de gemeente voor de te verlenen hulp.;
- b. als u en wij dat allebei willen;
- c. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder 4.2.;
- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder 4.4.;
- e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het dossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- f. als het zorgkantoor of de gemeenten ons niet (meer) betaalt voor de hulpverlening aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de hulpverlening te betalen;
- g. ingeval van ontbinding door de rechter;
- h. bij uw overlijden.

### 4.2 Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

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

- wij de hulp die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in hulpvraag dat wij geen goede hulp meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

### 4.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder 4.2., 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 dossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de hulp overneemt.

### 4.4 Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.