

ALGEMENE- LEVERINGSVOORWAARDEN | SABAR ZORG

1. Totstandkoming en beëindiging van de zorgovereenkomst	2
2. Afspraken	3
3. Zorgplan.....	4
4. Persoonsgegevens en privacy	5
5. Uw verplichtingen	6
6. Betalingsvoorwaarden	6
7. Informatieverstrekking	7
8. Klachten en geschillen	8

1. Totstandkoming en beëindiging van de zorgovereenkomst

1.1 Wanneer wordt zorgovereenkomst officieel?

Sabar Zorg stuurt na de intake een uitgewerkt aanbod aan de client, beschrijvend de zorg en diensten die geleverd worden. De overeenkomst wordt officieel wanneer de client het aanbod van Sabar Zorg bevestigt. Ter bevestiging ondertekenen zowel Sabar Zorg als de client of diens wettelijke vertegenwoordiger de overeenkomst.

1.2 Wat bevat de zorgovereenkomst?

De overeenkomst omvat de volgende elementen:

- a. Vermelding van de aangevraagde zorg en de verwijzing naar het bijbehorende zorg;
- b. Specificatie van de afgenomen diensten en de daarbij horende kosten;
- c. Gemaakte afspraken tussen beide partijen;
- d. De duur van de overeenkomst;
- e. Een exemplaar van de algemene voorwaarden.

1.3 Wanneer eindigt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst eindigt:

- a. Op de afgesproken einddatum;
- b. Wanneer beide partijen besluiten om het te beëindigen;
- c. Als u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- d. Bij uw overlijden;
- e. Bij opzegging door u of door ons onder de aangegeven voorwaarden.

1.4 Is het mogelijk om de zorgovereenkomst te beëindigen?

Ja, de overeenkomst kan op elk moment worden beëindigd met naleving van een opzegtermijn van 1 maand. Beëindiging dient plaats te vinden door middel van een e-mail naar info@sabar-zorg.nl en door iemand met de bevoegdheid om de overeenkomst op te zeggen.

1.5 Is opzegging mogelijk bij prijswijzigingen van aanvullende zorg en dienstverlening?

Ja, bij verhoging van de prijzen van zorg en dienstverlening die door de client betaald worden, of die betaald worden uit een Persoonsgebonden Budget (PGB), mag de zorgovereenkomst met ingang van de datum waarom de hogere prijzen gelden, worden opgezegd.

1.6 Kunnen wij de zorgovereenkomst beëindigen?

Ja, wij kunnen de zorgovereenkomst opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand als:

- a. Wij de zorg niet langer kunnen bieden bij verandering van uw zorgbehoefte;
- b. Uw behandelend specialist geen verwijzing meer geeft;
- c. Zorg niet langer nodig is;
- d. U niet aan uw verplichtingen voldoet;
- e. Zorgkantoor of zorgverzekeraar betaalt niet en u ook niet bereid bent te betalen;
- f. Andere belangrijkere redenen aanwezig zijn en besproken met u.

1.7 Wat gebeurt er bij het einde van de zorgovereenkomst?

Bij einde van de zorgovereenkomst:

- a. Indien wij besluiten om de zorgovereenkomst op te zeggen vanwege een of meer redenen vermeld, zullen wij u bijstaan bij het vinden van een geschikt alternatief en u attenderen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen;
- b. Bij verzoek kunt u een exemplaar van uw dossier ontvangen.
- c. Met uw uitdrukkelijke goedkeuring delen wij informatie over u met een zorgverlener die uw zorg zal overnemen.
- d. Wij zullen, indien noodzakelijk of verplicht, het zorgkantoor, de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg op de hoogte stellen van het beëindigen van de zorgovereenkomst en de oorzaak(en).

2. Afspraken

2.1 Welke afspraken en voorwaarden worden bepaald in de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst en de aangevinkte module(s) beschrijven de afspraken en voorwaarden voor onze zorg- en dienstverlening aan u die met u overeengekomen zijn.

2.2 Wanneer zijn de zorgovereenkomst en de aangevinkte module(s) geldig?

Vanaf het moment dat de zorgovereenkomst met u is aangegaan.

2.3 Kunnen wij afwijken van de zorgovereenkomst en de aangevinkte module(s)?

Wij maken geen afwijkingen van de zorgovereenkomst en de geselecteerde module(s), tenzij dit middels een schriftelijke overeenkomst met u is bepaald.

2.4 Mogen wij de zorgovereenkomst en de aangevinkte module(s) wijzigen?

Wij mogen de zorgovereenkomst en de aangevinkte module(s) wijzigen in twee gevallen: als de wijziging ten goede komt aan u of als u wijziging noodzakelijk is door de verandering in de wet- en regelgeving. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- a. Een wijziging treedt pas 30 dagen na de dag dat wij u hebben geïnformeerd, tenzij anders vermeld;
- b. De inwerkingtreding is vermeld omdat die later geldende datum dan van toepassing is.
- c. Een wijziging die voortkomt uit verandering in wet- en regelgeving, gaat direct in, tenzij een latere datum doorgegeven wordt.

2.5 Wat te doen bij onenigheid over een verandering?

- a. Een verandering wordt eerst met u besproken voor invoering. Wij streven naar overeenstemming met u. Als u het toch niet eens bent, kunt u de zorgovereenkomst binnen 14 dagen na onze mededeling over de verandering via e-mail opzeggen. De zorgovereenkomst stopt dan op de dag waarop de verandering ingaat.
- b. Wij kunnen u binnen 10 dagen na ontvangst van uw opzegging per e-mail laten weten dat we bereid zijn de zorgovereenkomst voor zorg- en dienstverlening onveranderd voort te zetten. In dat geval is de verandering niet van toepassing op u en wordt de zorgovereenkomst voortgezet met de ongewijzigde voorwaarden. Als we geen gebruik maken van dit recht, eindigt de zorgovereenkomst op de dag waarop de verandering ingaat.

3. Zorgplan

3.1 Wat is een zorgplan en hoe wordt het opgesteld?

Bij de start van de zorg- en dienstverlening worden in het zorgplan afspraken over uitvoering en uitkomsten van besprekingen schriftelijk vastgelegd. Het zorgplan is specifiek gericht op uw behoeften en onderdeel van de zorgovereenkomst. Regelmatige evaluatie en actualisering vinden plaats. Wij proberen rekening te houden met uw wensen en mogelijkheden. U kunt een onafhankelijke clientondersteuner meenemen naar de bespreking. Het zorgkantoor kan dit regelen en wijzen u erop voor de eerste bespreking.

3.2 Wat gebeurt er tijdens de bespreking van het zorgplan?

Tijdens de bespreking beoordelen wij met u het huidige zorgplan en bespreken wij het verloop van de zorg- en dienstverlening en of er veranderingen nodig zijn. Ook overleg u met ons:

- a. Hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons verlangt;
- b. Uw gezondheidssituatie, de vooruitzichten en de risico's die daarmee gepaard gaan;
- c. Onze gezamenlijke doelen voor de toekomst en hoe wij deze willen bereiken;
- d. Wie verantwoordelijk is voor welke aspecten van de zorgverlening, hoe wij afstemming tussen zorgverleners bewerkstelligen en wie uw contactpersoon is;
- e. Wie van onze familie of andere mensen bij de zorg en dienstverlening betrokken zijn of informatie van ons krijgen en hoe wij dit zullen aanpakken;
- f. Hoeveel keer het zorgplan met u besproken en aangepast zal worden en waarom het eventueel vaker of minder vaak zou zijn dan twee keer per jaar.

3.3 Hoe frequent worden aanpassingen aangebracht in het zorgplan?

Binnen 6 weken van start van de zorg- en dienstverlening wordt het zorgplan opgesteld. Regelmatige evaluaties volgen en binnen 6 weken worden de resultaten opgenomen in het plan. U krijgt een kopie, de u binnen 2 weken ondertekent.

3.4 Moet u het eens zijn met het zorgplan?

Ons doel is om overeenstemming te bereiken over het zorgplan. Als dat niet lukt of als je weigert om toestemming te geven voor bepaalde zorg- en/of diensten, dan wordt dat opgenomen in het plan. Deze aspecten zullen niet uitgevoerd worden, tenzij het noodzakelijk is om gevaar voor jou of anderen te voorkomen. Je ondertekent het zorgplan daarna.

3.5 Wat te doen als je niet in staat bent of niet bereid bent om over het zorgplan te overleggen?

Indien je niet wilt of niet in staat bent om met ons te overleggen over de zorg- en diensten, wordt het zorgplan niet door jou ondertekend. Wij zullen dan een plan opstellen waarin we rekening houden met onze inschatting van wat jij wilt en kunt gezien je mogelijkheden en beperkingen.

3.6 Wat te doen in het geval dat wij of jij de afspraken uit het zorgplan niet kunt nakomen?

Indien de zorg- en dienst niet volgens het vastgestelde plan kan worden geleverd, wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. U heeft de mogelijkheid om een klacht in te dien er zal naar een oplossing worden gezocht. Mocht deze oplossing niet gevonden kunnen worden, dan kunt u de zorgovereenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Bij onmogelijkheid om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, dient u dit 48 uur van tevoren aan te geven. In het geval van niet tijdige afmelding, kunnen er kosten in rekening worden gebracht. Deze kosten kunnen echter niet hoger zijn dan de werkelijke kosten, tenzij u onvermijdelijkheid kunt aantonen.

4. Persoonsgegevens en privacy

4.1 Is er een zorgdossier?

Ja, wij bewaren informatie over u die noodzakelijk is voor de verlening van zorg en diensten in ons dossier. Het behandelplan is onderdeel van het dossier. Het dossier is in ons bezit en de informatie wordt beveiligd verwerkt in ons elektronisch cliëntendossier (ECD).

4.2 Wat zijn de regels voor het beheren en bewaren van een zorgdossier?

Wij handhaven de naleving van de AVG-privacy wet bij het beheer van het zorgdossier volgens de geldende wet- en regelgeving. Onze website biedt u de mogelijkheid om ons privacybeleid te bekijken.

4.3 Voor welke doeleinden mogen wij uw gegevens gebruiken?

Wij beperken het gebruik van uw gegevens tot wat noodzakelijk is voor:

- a. Kwaliteitscontrole en verbetering;
- b. Bijhouden van het dossier;
- c. Financiële verwerking en controle;
- d. Overleg met collega's
- e. Supervisie, opleiding en onderwijs;
- f. Onderzoek naar noodsituaties.

4.4 Wat gebeurt er met uw zorgdossier?

Met het ondertekenen van de overeenkomst voor zorg- en dienstverlening, geeft u ons toestemming om uw gegevens te gebruiken. Dit geldt echter niet voor foto's of video's waarop u staat afgebeeld, bijvoorbeeld voor onze brochures of website. Daarvoor zullen we altijd specifieke toestemming van u verkrijgen.

4.5 Is het mogelijk om te verzoeken om verwijdering van uw gegevens?

Ja, dat is mogelijk. Wij verwijderen uw gegevens meestal zo snel mogelijk en altijd binnen drie maanden na ontvangst van uw verzoek. Tenzij de gegevens bewaard moeten blijven voor iemand anders dan u, of wanneer wettelijke bepalingen dit verbieden.

4.6 Hebt u het recht om uw zorgdossier te raadplegen?

Ja, u kunt toegang verzoeken tot uw zorgdossier en ook om een exemplaar ervan te ontvangen via info@sabar-zorg.nl.

4.7 Kunnen anderen uw zorgdossier bekijken?

Wij verstrekken geen informatie uit uw zorgdossier aan anderen zonder uw uitdrukkelijke goedkeuring. Dit geldt niet voor personen zoals uw curator, mentor, wettelijke vertegenwoordiger of schriftelijk bevoegde, indien hun toegang nodig is om hun verantwoordelijkheden uit te oefenen.

4.8 Wat gebeurt er met uw zorgdossier na de beëindiging van de zorg- en dienstenovereenkomst?

Wij bewaren uw zorgdossier en andere administratieve gegevens na de beëindiging van de zorg- en dienstenovereenkomst zolang wettelijk verplicht en kunnen u een exemplaar verstrekken indien gewest.

4.9 Kunnen erfgenamen het zorgdossier bekijken?

Indien u komt te overlijden, zullen wij uw erfgenamen, op basis van hun verzoek, slechts toegang verlenen tot uw zorgdossier indien u daarvoor tijdens uw leven schriftelijke toestemming heeft gegeven.

4.10 Betrekken wij ons bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Ja, als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, zullen wij u eerst informeren over het doel en de eventuele risico's. Wij zullen uw medewerking pas gebruiken of gegevens verstrekken nadat u daarvoor toestemming heeft gegeven. In sommige gevallen kunnen wij ook volledig anonieme gegevens gebruiken of verstrekken.

5. Uw verplichtingen

5.1 Welke verplichtingen heeft u?

Om ons te helpen de zorg- en dienstverlening te bieden, verzoeken wij u om:

- a. In overeenstemming te handelen met het zorgplan en zo nodig te werken aan veiligheid;
- b. Te voldoen aan regelgeving over werkomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

5.2 Wat wordt u verzocht om te vermijden?

U vermijdt acties die nadelig zijn voor onze organisatie, het welzijn of gezondheid van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. Bijvoorbeeld, u mag geen opnamen maken van andere cliënten, medewerkers of vrijwilligers zonder toestemming.

6. Betalingsvoorwaarden

6.1 Heeft u verplichtingen ten aanzien van betaling voor de zorg- en dienstverlening?

Voor de zorg- en dienstverlening moet u zelf betalen indien deze niet gedekt wordt door de Wet Langdurige Zorg, Wet Maatschappelijke Ondersteuning of Zorgverzekeringswet.

6.2 Betaal ik een eigen risico?

Het is mogelijk dat u, als de zorg vergoed wordt door een specifieke wet, een wettelijk verplicht bedrag aan eigen bijdrage moet betalen. Dit wordt bepaald door het Centraal Administratiekantoor (CAK). Ook is het mogelijk dat de zorg valt onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet.

6.3 Wat is het bedrag van uw betaling?

Wij geven u de prijsinformatie voor de zorg en dienstverlening vooraf. Voor informatie over de verplichte eigen bijdrage kunt u terecht bij het CAK. Uw verzekeraar kan u bovendien uitleggen hoe het eigen risico werkt.

6.4 Indexatie

Elk jaar kunnen wij de prijzen voor zorg en dienstverlening aanpassen volgens de veranderingen in lonen, kosten en wettelijke tarieven.

6.5 Wanneer moet u de betaling verrichten?

Binnen 14 dagen na ontvangst van de gespecificeerde en duidelijke factuur voor de verleende zorg- en dienstverlening dient u deze te betalen. De factuur wordt maandelijks (achteraf) verzonden.

6.6 Wat gebeurt er indien u de facturen niet betaalt?

Wij sturen u na verloop van 14 dagen na factuurdatum een betalingsherinnering en geven u de mogelijkheid om binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Bij blijvende onbetaalde facturen, kunnen wij buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen van het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald volgens het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

7. Informatieverstrekking

7.1 Op welke informatie heeft u recht?

Wij zorgen ervoor dat u volledig geïnformeerd bent tijdens de zorgplanbespreking. Daarnaast bieden wij op onze website informatie over belangrijke ontwikkelingen binnen onze organisatie, de zorg- en dienstverlening die we aanbieden, hoe u een nieuwe indicatie kunt verkrijgen, onze bereikbaarheid en klachtenprocedure.

7.2 Stellen wij u op de hoogte van incidenten?

Wij zorgen dat u op de hoogte wordt gebracht van een incident in de zorgverlening wanneer het invloed op u heeft of kan hebben. Wij informeren u snel over de aard, oorzaak, hulp die beschikbaar is om de gevolgen op te vangen en behandel mogelijkheden.

7.3 Wat is de manier waarop wij informatie verstrekken?

Elke keer wanneer we u informeren, stellen we ons gericht op uw begripsniveau en controleren we of de boodschap is overgekomen en begrepen is.

7.4 Wat is de informatie die u aan ons verstrekt?

- a. Voor het aangaan van de overeenkomst voor zorg- en dienstverlening, geeft u ons de naam en contactgegevens van iemand om mee te communiceren en een vertegenwoordig die u kunt vertegenwoordigen als u niet in staat bent uw belangen te waarden.
- b. Bij het ondertekenen van de overeenkomst voor zorg- en dienstverlening moet u zich identificeren en tijdens de looptijd kunnen wij u vragen om een geldig identificatiebewijs te vertonen.
- c. U geeft ons zo nauwkeurig mogelijk alle informatie die belangrijk is voor de zorg- en dienstverlening, inclusief informatie over eventuele wilsverklaringen.
- d. Als u ook de zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, houdt u ons daarvan op de hoogte.
- e. Als u schade opmerkt die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk aan ons.

8. Klachten en geschillen

8.1 Op welke manier kunt u een klacht over ons indienen?

Onze klachtenprocedure voor cliënten is beschikbaar op onze website en beschrijft de klachtenfunctionaris. Wilt u de procedure ook op papier, dan kunt u deze aanvragen.

8.2 Hoe kunt u actie ondernemen als uw klacht ontevredenheid oplevert?

Als u beklag ontevreden wordt behandeld, heeft u de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

8.3 Welke stappen moeten worden ondernomen bij een geschil?

Indien er onenigheid bestaat tussen ons en u betreffende de inhoud van de overeenkomst voor de zorg- en dienstverlening of het totstandkoming of uitvoering, kunt u een geschil indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie op www.erisetsmisgegaan.nl.

8.4 Op welke manier kunt u een conflict indienen?

U kunt uw klacht online melden via <https://erisetsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>. Voor meer informatie kunt u kijken op de website www.erisetsmisgegaan.nl.

8.5 Is er een deadline voor het indienen van een conflict?

Er zijn verschillende stappen te doorlopen. Wanneer deze zijn voltooid, kan het conflict binnen vijf jaar na melding aan de Geschillencommissie die aangesloten is bij ons, worden voorgelegd. Raadpleeg <https://erisetsmisgegaan.nl/klachtenregeling/> voor meer details.

8.6 Zijn er eisen voor het indienen van een conflict?

Ja, u moet uw klacht eerst bij ons indienen. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de gestelde termijn is verwerkt, kunt u het conflict aan de Geschillencommissie voorleggen.