

ALGEMENE VOORWAARDEN KINDERZORG BIJZONDER

Inhoud

Inleiding

1. Algemeen
2. Informatie
3. Wat kun je van KinderZorg Bijzonder verwachten(verplichtingen)?
4. Wat verwachten we van jouw kind en jou(verplichtingen)?
5. Het zorgplan
6. Einde van de zorgovereenkomst
7. Persoonsgegevens en privacy
8. Betalingsvoorwaarden
9. Aansprakelijkheid
10. Klachten en geschillen
11. Aanvullende voorwaarden
12. Bijzonder module MPT - VPT

Inleiding

KinderZorg Bijzonder is een kleinschalige organisatie. Wij bieden 5 verschillende vormen van zorg;

- Verpleegkundig kinderdagverblijf voor kinderen van 0 tot en met 5 jaar.
- Dagopvang voor kinderen voor 0 tot en met 18 jaar met uitloop tot en met 23 jaar.
- Logeeropvang voor 0 tot en met 18 jaar met uitloop tot en met 23 jaar.
- Kinderthuiszorg/wijkverpleging voor 0 tot en met 18 jaar met uitloop tot en met 23 jaar.
- Ambulante jeugdhulp voor 0 tot en met 18 jaar met uitloop tot en met 23 jaar.

Van KinderZorg Bijzonder mag je verwachten dat wij ons uiterste best doen om de zorgverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de zorgbehoefte van jouw kind en het gezin.

1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn opgesteld om duidelijkheid te geven over de condities en afspraken waaronder wij de zorgverlening uitvoeren.

De algemene voorwaarden in deze module(s) zijn van toepassing op de overeenkomst tussen jou en ons vanaf het moment dat je ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

De algemene voorwaarden maken deel uit van elke individuele zorgovereenkomst(zorgplan). Door middel van ondertekening van de zorgovereenkomst aanvaard u de algemene voorwaarden.

1.1 Wie zijn 'je/jij' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?

In de module(s) van de algemene voorwaarden gaat het over 'je/jij' en over 'wij/ons'.

- Met 'je/jij' wordt bedoeld het kind aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger

(dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

- Met 'wij/ons' wordt bedoeld KinderZorg Bijzonder.

1.2 Hoe is de wettelijke verantwoording georganiseerd.

De wettelijke verantwoording van jouw kind is als volgt georganiseerd:

Jouw kind wordt in persoon door jou als ouder(s)/ wettelijk vertegenwoordiger(s) vertegenwoordigd.

In de wet op geneeskundig behandelingsovereenkomst (art. 7:450 en art. 7:465 BW) is het volgende opgenomen:

- Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de cliënt vereist.
- Voor kinderen tot en met 11 jaar is toestemming van de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) vereist.
- Voor kinderen van 12 tot en met 15 jaar is naast toestemming van het kind ook toestemming van de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) vereist. De verrichting kan evenwel zonder de toestemming van de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) worden uitgevoerd, indien deze noodzakelijk is teneinde ernstig nadeel voor het kind te voorkomen, alsmede indien het kind ook na de weigering van de toestemming van de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) de verrichting weloverwogen blijft wensen.
- Voor kinderen van 16 jaar of ouder die niet in staat kunnen worden geacht tot een redelijke waardering van diens belangen ter zake, is naast toestemming van de het kind ook toestemming van de ouder(s)/ vertegenwoordiger(s) vereist.
- Voor kinderen vanaf 18 jaar die wel in staat kunnen worden geacht tot een redelijke waardering van diens belangen ter zake, is naast toestemming van de jongvolwassenen geen toestemming van de ouder(s)/ vertegenwoordiger(s) vereist.

1.3 Wanneer zijn de algemene voorwaarden niet van toepassing.

De algemene voorwaarden zijn niet van toepassing:

- a. Wanneer er sprake is van een onvrijwillige opname en verblijf van het kind. Onder een onvrijwillige opname en verblijf verstaan wij een opname en verblijf op basis van een inbewaringstelling of een rechterlijke machtiging zoals bedoeld in de Wet zorg en dwang;
- b. Op de overeenkomst met het kind die maatschappelijke ondersteuning van ons ontvangt;

De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden in deze module(s) geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.

1.4 Wie kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?

De algemene voorwaarden in deze module(s) kunnen slechts gewijzigd worden:

- Bij gewijzigde wet- en regelgeving door ActiZ en Zorgthuisnl gezamenlijk, als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving.
Een wijziging van de algemene voorwaarden die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier in werking treedt. 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 algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

2. Informatie

2.1 Welke informatie krijg jij van ons?

Wij vinden het belangrijk dat je geïnformeerd blijft over alles wat voor jou van belang is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.

Wij geven je (op onze website of op papier) informatie over:

- algemene zaken die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke aanvullende zorg en diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- vragen en waar mogelijk/ wenselijk ondersteuning bij het verkrijgen van een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging;
- de mogelijkheden tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin je aangeeft hoe je wilt dat er wordt gehandeld als je in een situatie komt waarin je niet meer voor jezelf kunt beslissen;
- de bereikbaarheid van KinderZorg Bijzonder bij een noodsituatie;
- de klachtenregeling;
- het privacyreglement;
- de cliëntenraad.

2.2 Hoe geven wij informatie?

Wanneer wij je informatie geven, stemmen wij dit af op een voor jou geschikt moment en geschikte vorm. Wij gaan na of de gegeven informatie begrepen is en of je nog vragen hebt. Daarbij is het altijd mogelijk om tijdens kantooruren contact op te nemen met ons. Tijdens noodsituatie kun je gebruik maken van het noodnummer.

2.3 Welke informatie verwachten wij van jou?

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- Ontvangen wij van jou, een naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, jouw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door jou (schriftelijk) is gemachtigd in jouw plaats te treden als je niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van jouw belangen. Daarbij geef je ons informatie over een eventuele wilsverklaring;

- Ontvangen wij van jou alle informatie die van belang kan zijn voor de Zorgverlening, waaronder informatie over zorg die je ontvangt van een andere zorgaanbieder, mocht hier sprake van zijn.

3. Wat kun je van KinderZorg Bijzonder verwachten (verplichtingen)

KinderZorg Bijzonder heeft de volgende verplichtingen:

- wij werken met jouw kind en jou samen om de zorgverlening af te stemmen op de wensen en behoeften van jouw kind en jouw gezin.
- wij informeren jouw kind en jou over de voorgestelde zorgverlening. Daarnaast overleggen wij, zo nodig en tijdig, met je waarna wij samen beslissen over passende zorgverlening en je toestemming kan verlenen.
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van jouw kind en/of jouw gezin;
- als er een incident in de zorgverlening is geweest waar jouw kind of jouw gezin merkbare gevolgen van heeft of kan hebben, Informeren wij je onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen;
- wij zorgen ervoor dat schade aan of vermissing van jouw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- wij verbinden ons bij de uitvoering van de zorgovereenkomst om betrokken en gekwalificeerde medewerkers in te zetten en nemen daarbij toepasselijke wet- en regelgeving in acht alsmede de algemeen geldende normen en eisen van de betreffende beroepsgroep(en);
- rond elk kind wordt een passend team van gekwalificeerde zorgverleners gevormd, waarbij rekening wordt gehouden met het ziektebeeld, de zorgvraag en de zorgtijden;
- wij streven ernaar zoveel mogelijk dezelfde zorgverlener(s) in te zetten bij de uitvoering van de zorgovereenkomst. Dit laat onverlet dat wij het recht hebben om, indien dit niet mogelijk is, de zorg- en/of dienstverlening door een of meerdere andere zorgverlener(s) met dezelfde kwaliteiten uit te laten voeren;
- als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Onder anderen wordt niet verstaan:
 - de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
 - jouw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening;
- wij informeren vooraf wanneer een stagiair meeloopt met een medewerker binnen uw zorgteam;
- in geval van ziekte van een zorgverlener proberen wij passende vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk is word je zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

4. Wat verwachten we van jouw kind en jou (verplichtingen)?

Jouw kind en jouw gezin hebben de volgende verplichtingen:

- jouw kind en jij geven ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- jouw kind en jij stellen ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne (zie ‘aanvullende voorwaarden’);
- je bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg;
- je meldt ons zo snel mogelijk als je schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- afmelding van ingeroosterde afspraken geef je uiterlijk 24 uur van tevoren aan ons door, ook als dit moment buiten kantooruren valt;
- jouw kind en jij onthouden zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten en onze medewerkers en vrijwilligers. Zie hiervoor ook onze gedragscode;
- jouw kind en jouw gezin mogen zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten en onze medewerkers. Als je voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meld je dit voor het gesprek. Jouw kind en jouw gezin mogen niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.
- je meldt ons zo snel mogelijk wanneer je gaat verhuizen;

5. Zorgplan en zorgdossier

5.1 Wat is het (digitaal) zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het (digitaal) zorgplan is een (digitaal) document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met jou wordt opgesteld. In het (digitaal) zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het (digitaal) zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij jouw wensen en mogelijkheden. De zorgverlening die wij geven is afgestemd op de indicatie die je hebt. Wanneer je aanvullende zorg wenst, dan kun je dat met ons bespreken en kijken we naar de mogelijkheden en geven inzicht in de bijkomende kosten (zie 8. Betalingsvoorwaarden).

5.2 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als je niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met je te bereiken over het (digitaal) zorgplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het (digitaal) zorgplan zoveel mogelijk rekening met jouw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Mocht dit niet lukken of als je geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het (digitaal) zorgplan vermeld. Deze onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor jouw kind en/of jouw gezin te voorkomen.

5.3 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met jouw kind en jou het (digitaal) zorgplan. De zorgplanbesprekingen vinden 2 x per jaar (thuiszorg en Kinderdagcentrum) of 3 x per jaar (Verpleegkundig kinderdagverblijf) plaats. Er wordt besproken hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Daarbij bespreken wij met jouw kind en jou:

- De wijze waarop jouw kind en jouw gezin het leven wenst in te richten en welke ondersteuning je daarbij van ons zou willen ontvangen;
- De gezondheidstoestand van jouw kind, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor de gezondheid en het welzijn van jouw kind;
- De doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met jouw kind en jouw gezin zullen proberen te bereiken;
- De medische handelingen, als deze nodig zijn;
- De zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie jouw aanspreekpunt is;
- Welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- Hoe vaak en waarom het (digitaal) zorgplan met jouw kind en jou zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

5.4 Wat als wij of jij de afspraken in het (digitaal) zorgplan niet kunnen nakomen?

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg, te bieden, zoals in het (digitaal) zorgplan vastgelegd, dan laten wij je dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met jou hierover in gesprek.

5.5 Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het (digitale)zorgdossier?

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

- wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan jouw kind. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen dat het zorgdossier goed en beveiligd bewaard wordt;
- in het zorgdossier bewaren wij gegevens over jou die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere jouw wensen en voorkeuren, medische

gegevens en de voortgang van de zorgverlening. Het (digitaal) zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier;

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd;
- zolang jouw kind bij ons in zorg is, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op jouw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen, wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer je er bezwaar tegen hebt. Je kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met je bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden;
- als je een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan jouw kind of jezelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet;
- binnen een maand nadat je ons gevraagd hebt om het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij je schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die jij gebruikt hebt bij jouw vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij jouw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op jouw verzoek. Je kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in Hoofdstuk 9 van deze module;

5.6 Wanneer hebben wij jouw toestemming nodig voor het uitwisselen van jouw gegevens uit het zorgdossier?

Wij hebben jouw toestemming nodig voor het uitwisselen van jouw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek.

5.7 Wanneer gebruiken wij het zorgdossier zonder jouw toestemming?

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening zonder jouw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemelde incident als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident. Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens van jouw kind en/of jou.

5.8 Aan wie geven wij inzage in het zorgdossier?

Jouw kind en jij kunnen (een deel van) het zorgdossier inzien en een schriftelijke kopie krijgen. De eerste kopie is gratis, voor een tweede kopie vragen wij een redelijke vergoeding op basis van de administratieve kosten. Je kunt ook (een deel van) het zorgdossier kosteloos elektronisch inzien en kosteloos een elektronisch afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij je op een veilige manier inzage Verschaffen.

Er wordt geen inzage in, een kopie of een elektronische afschrift van (een deel van) het Zorgdossier verleend 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 zorgverlening of behandeling en hun vervangers, kunnen zonder jouw 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 zorgdossier door overige mensen hebben wij jouw toestemming nodig.

Jouw vertegenwoordiger kan zonder jouw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens jouw kind, beslissingen te kunnen nemen.

Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven zoals Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of politie, kan zonder jouw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

5.9 Geven wij jouw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier?

Wij geven na jouw overlijden aan jouw nabestaanden als regel geen inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Uitzonderingen hierop zijn:

- wanneer jouw kind of jij bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming hebt 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 jouw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat jouw privacy ook na jouw overlijden wordt beschermd.

Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

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

- daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:

- jouw kind en jij dat niet wenst; én
- jouw kind, op het moment waarop jouw kind dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
- jouw kind in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

6. Einde van de zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst eindigt:

- als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- als jij en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd en met inachtneming van het bepaalde onder 6.2;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door jou met inachtneming van het bepaalde onder 6.4;
- op het moment dat je buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het zorgdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan jou en jij ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;
- Wanneer er sprake is van ontbinding door de rechter;
- bij jouw overlijden.

6.1 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 zorg die jouw kind nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- jij en/of jouw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of jij en/of jouw 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 jouw kind en jou hebben besproken.

6.3 Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder 6.2, zullen wij ons best doen om je te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en je wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Je krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier. Alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over jou aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

6.4 Kun je de overeenkomst opzeggen?

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

6.5 Kun je de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die je zelf betaalt, mag je dat deel van de overeenkomst, die de aanvullende zorgverlening regelt en waarvan de prijzen verhoogd zijn, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

7. Persoonsgegevens en privacy

Wanneer je zorg van ons krijgt, zullen we naar jouw persoonsgegevens vragen. Sommige persoonsgegevens worden door derden bij ons aangeleverd, bijvoorbeeld bij een overdracht naar een andere zorgaanbieder. Deze persoonsgegevens betreffen naast jouw naam, adres, etc. Ook identificatiegegevens, gegevens over jouw gezondheid, persoonlijke en fysieke kenmerken, psychische gegevens, gezinssamenstelling, leef(stijl)gewoonten, opleiding en vorming, beroep, vrijetijdsbesteding, interesses en woningkenmerken. We verzamelen alleen die gegevens die rechtstreeks betrekking hebben op jouw zorgvraag en zorgverlening. Jouw persoonsgegevens worden alleen verzameld en verwerkt als jij of jouw vertegenwoordiger hiervoor toestemming heeft gegeven, in het kader van de getekende zorgovereenkomst, op grond van een wettelijke bepaling of wanneer dit van vitaal belang voor jou is.

7.1 Wettelijke verantwoording, omgang met persoonsgegevens en privacy?

In bepaalde gevallen wordt de cliënt vertegenwoordigd door iemand anders, bijvoorbeeld wanneer de cliënt niet ouder is dan 12 jaar of zelf niet meer in staat is om zichzelf te vertegenwoordigen. In dat geval hebben we jouw gegevens nodig om te bepalen of je inderdaad de wettelijk vertegenwoordiger bent en we namens jou zorg voor het kind kunnen verlenen. Jouw gegevens worden alleen verzameld als jij hiervoor toestemming hebt gegeven, in het kader van de getekende zorgovereenkomst, op grond van een wettelijke bepaling of wanneer dit van vitaal belang voor de cliënt is.

7.2 persoonsgegevens en privacy van contactpersonen?

Om de zorgverlening goed, veilig en verantwoord te laten verlopen is het belangrijk dat wij contactgegevens hebben van de contactpersonen van jou kind en jou. Deze kunnen we bijvoorbeeld gebruiken in het geval we jou kind en/of jou niet kunnen bereiken. Wanneer je contactpersoon bent, dan leggen wij alleen jouw bereikbaarheidsgegevens en jouw relatie tot het kind vast en gebruiken we deze alleen wanneer wij jouw kind niet kunnen bereiken. Voor het verzamelen van uw persoonsgegevens hebben wij jouw toestemming.

7.3 Beveiliging van persoonsgegevens

KZB doet er alles aan om jouw privacy te waarborgen. Uiteraard houden wij ons aan de wet- en regelgeving. Alle medewerkers van KZB en andere zorgverleners die door KZB zijn ingehuurd hebben geheimhoudingsplicht die geldt voor alle persoonsgegevens die KZB verwerkt. Wij hebben verschillende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens te beveiligen. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties volgens de geldende standaarden voor informatiebeveiliging en dienen onze

medewerkers zich aan vastgestelde procedures en gedragsregels te houden.

7.4 Bewaren van persoonsgegevens

KZB bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan voor het doel waarvoor de gegevens verzameld zijn noodzakelijk is. Echter in die gevallen waarin op grond van wet- en regelgeving vereist is dat persoonsgegevens langer bewaard dienen te worden, zal KZB deze gegevens gedurende deze termijn bewaren.

Uw kind;

Contactgegevens: gedurende een jaar na einde zorgverlening.

Medische gegevens: gedurende vijftien jaar na einde zorgverlening.

Financiële gegevens m.b.t. declaraties van zorg: gedurende zeven jaar na einde zorgverlening.

Vertegenwoordigers;

Contactgegevens: gedurende een jaar na einde vertegenwoordiging.

Contactpersonen;

Contactgegevens: maximaal een jaar na einde zorgverlening.

Klachten;

Gedurende twee jaren na einde afhandeling klacht.

Contactgegevens: gedurende twee jaren na einde afhandeling klacht.

8. Betalingsvoorwaarden

8.1 Hoe is de betaling van de zorgverlening geregeld?

Je moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige Zorg, de Jeugdwet of de Zorgverzekeringswet (rechtstreeks) door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat je verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

8.2 Hoeveel moet je betalen?

Als je moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kun je opvragen bij het CAK. Jouw verzekeraar kan je informeren over het eigen risico.

8.3 Op welk moment moet vindt de betaling plaats?

Wij sturen je voor de zorgverlening, waarvoor je zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur, die je binnen veertien dagen moet betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze je zult betalen.

8.4 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij je een betalingsherinnering en krijg je van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als je daarna nog

niet hebt betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij je in rekening, vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

8.5 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

9. Aansprakelijkheid

Je meldt ons zo snel mogelijk als je schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt. Meegebrachte persoonlijke en medische artikelen zoals voedingspompen, device (ipads e.d.), radio's speelgoed, kleding etc. gebeurt op eigen risico. De organisatie kan niet aansprakelijk worden gesteld bij schade, zoekraken of defecten. Dringende advies is om persoonlijke artikelen te voorzien met de naam van jouw kind.

Melding van verlies, schade of diefstal van door jou en jouw kind verstrekte eigendommen dienen schriftelijk te worden ingediend door de cliënt. De melding van verlies, schade of diefstal wordt daarna afgehandeld met de cliënt en eventueel de verzekeringsmaatschappij en/ of politie.

Bij aanvang van de zorgovereenkomst wordt informatie verstrekt over:

- De wijze hoe je verlies, beschadiging of diefstal dient te melden.
- De eigen bijdrage van jou bij schade, inclusief de vermelding dat het bedrijf een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten.
- De werkwijze van Kinderzorg bijzonder bij ontvangst van een melding van verlies, schade of diefstal.

10. Klachten en geschillen

Niet in alle gevallen verloopt de zorg zoals wij deze bedoeld hebben. Dit kan tot gevolg hebben dat jouw kind of jij een klacht indient bij KZB. Wanneer je dit doet zullen we niet alleen de klacht, maar ook de bereikbaarheidsgegevens en de relatie tot de cliënt namens wie de klager een klacht indient vastleggen. Dit is belangrijk om de klacht op een goede manier af te kunnen handelen.

Uw persoonsgegevens worden verzameld op grond van de WKKGZ met als doel je over de afhandeling van de klacht te informeren.

10.1 Wat kun je doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling die je kunt raadplegen op onze website of in een folder. Daarin staat waar je jouw klacht kunt indienen en hoe jouw klacht bij ons wordt behandeld.

Als je dat wilt kun je deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Voor advies kun je geheel vrijblijvend terecht bij onze klachten en geschillen functionaris. Onze functionaris is volledig onafhankelijk en kan helpen om samen met ons een oplossing te vinden. Desgevraagd word je geïnformeerd over verschillende instanties waar je terecht kunt met jouw klacht.

10.2 Wat als jouw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als jouw klacht niet naar jouw tevredenheid is afgehandeld, dan kun je een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven onder 5.3 e.v. en op de website van de Geschillencommissie Zorg. www.degeschillencommissiezorg.nl

Geschillen

10.3 Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kun je voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

10.4 Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

Je moet binnen twaalf maanden na de datum waarop jij jouw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

10.5 Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

Je moet jouw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als jouw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (zes weken, eventueel te verlengen tot tien weken) is behandeld, dan kun je het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

10.6 Moet je een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Je kunt ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener gaat, kunt je ook naar de tuchtrechter gaan.

10.7 Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel jouw instemming nodig.

10.8 Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kun je wel naar de rechter.

11. Aanvullende voorwaarden

11.1 Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin jij voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan jou vragen.

De afspraken die we hierover samen gemaakt hebben worden vastgelegd in het 'toestemmingsformulier' dat je kunt terugvinden in het digitale zorgplan.

11.2 Hoe gaan wij om met deelname aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij je willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij je over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als je daarvoor uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven, mogen wij je bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken.

11.3 Wat gebeurt er als je een afspraak afzegt of verzet?

Als het voor jou niet mogelijk is om de zorgverlening te ontvangen of af te nemen, vertel je ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren.

Als je niet op tijd de afspraak afzegt, kunnen wij gedeelde inkomsten bij je in rekening brengen, tenzij je kunt aantonen dat je absoluut niet in staat was op tijd jouw 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.

11.4 Welke eisen stelt Kinderzorg bijzonder aan materialen?

De medewerkers van Kinderzorg bijzonder hebben voor hun werkzaamheden veilige materialen nodig, indien deze materialen niet voorhanden zijn, kunnen onze medewerkers de werkzaamheden niet uitvoeren. De zorgverleners stellen je op de hoogte van de benodigde materialen. Zorgverleners mogen geen gevaarlijke stoffen of bijtende middelen zoals Ammoniak/ zoutzuur/chloor gebruiken.

11.5 Wat is het beleid van Kinderzorg bijzonder met betrekking tot ongewenste omgangsvormen?

Het beleid van Kinderzorg bijzonder in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid is gericht op voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag.

De gedragscode maakt deel uit van het algemeen beleid en van de professionele houding van de medewerkers en vrijwilligers van Kinderzorg Bijzonder.

Deze gedragscode is van toepassing op jouw kind en jouw gezin, wettelijke vertegenwoordiger, medewerker, vrijwilliger en bezoeker van Kinderzorg bijzonder, alsmede op de aan het KinderZorg bijzonder verbonden personen.

11.6 Informatie en geheimhouding

De cliënten, wettelijke vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers van Kinderzorg bijzonder zijn verplicht zorgvuldig om te gaan met alle informatie die hen bekend is of wordt met betrekking tot elkaars persoonlijke levenssfeer. Zij zijn in het bijzonder met betrekking tot de begeleiding en verzorging van cliënten verplicht

geheimhouding te betrachten tegenover eenieder, behoudens voor zover dat binnen het kader van hun normale beroepsuitoefening en de begeleiding/verzorging noodzakelijk of wenselijk is.

11.7 Hanteert Kinderzorg bijzonder de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling?

Kinderzorg bijzonder hanteert de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. De Inspectie voor de Gezondheidszorg controleert of zorgorganisaties een meldcode hebben en of zij het gebruik en de kennis daarvan bevorderen. Het doel van de verplichte meldcode is dat instellingen vaker, sneller en adequater ingrijpen bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling.

12. BIJZONDERE MODULE

Modulair Pakket Thuis (MPT) EN Volledig Pakket Thuis (VPT)

12.1 Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen jou en ons, als je Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) ontvangt van ons.

In deze module staan voor jou geldende algemene voorwaarden. Deze module is een aanvulling op de “Algemene voorwaarden”.

12.2 Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor Kinderzorg bijzonder, anders dan genoemd in de Algemene module?

Wij informeren je ook over eventuele begeleiding en overige faciliteiten bij ons.

12.3 Gelden er aanvullende eisen aan de zorgplanbespreking, anders dan genoemd in de Algemene module?

- Wij leggen, binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, de afspraken die wij met jou hebben gemaakt tijdens de zorgplanbespreking, vast in het (digitaal) zorgplan en zorgen ervoor dat het beschikbaar is voor jou en (direct) te raadplegen.
- Wij bespreken met jou twee keer per jaar het (digitaal) zorgplan. Na een evaluatie en actualisatie van het (digitaal) zorgplan, leggen wij binnen zes weken, de uitkomst van de bespreking vast in het (digitaal) zorgplan.
- Als je op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kun je bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor jou. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij je op deze mogelijkheid.

12.3 Gelden er bijzondere verplichtingen voor ons als ook andere zorgaanbieders zijn

betrokken?

Bij een Modulair Pakket Thuis (MPT) kan de zorg worden geleverd door een of meer zorgaanbieders. Als er ook andere zorgaanbieders betrokken zijn, geldt het volgende.

- Wij stemmen onze zorg zorgvuldig met elkaar af en zorgen ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden tussen ons en de andere zorgaanbieder(s) helder zijn verdeeld.
- Wij informeren je over de manier waarop wij afstemmen en welke informatie met welke zorgaanbieder(s) wij over u uitwisselen in verband met de goede zorg aan jou.

12.4 Logeeropvang

Als je binnen uw Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) gebruik maakt van logeeropvang dan gelden hierbij aanvullende informatieverplichtingen voor ons, anders dan genoemd in de Algemene module?

Wij informeren je over de huisregels.

Welke verplichtingen wij hebben als het gaat om de kamer of het appartement waar je logeert?

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer goed wordt onderhouden en zorgvuldig met jouw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van jouw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen; zie hoofdstuk 9 Aansprakelijkheid;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en jij weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

Hoeveel privacy heb je op de kamer of het appartement waar je logeert?

Wij waarborgen jouw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder jouw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor jouw veiligheid of gezondheid.

12.4 Welke verplichtingen heeft u als u bij ons logeert?

- Je houdt je aan de huisregels.
- Je draagt bij aan dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels.
- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- Je geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer of het appartement.
- Je vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen, als jij of jouw kind de schade heeft veroorzaakt.
- Je gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze je ter beschikking is gesteld en je geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- Je brengt aan de kamer of het appartement geen ingrijpende veranderingen aan.

Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als je vertrekt laat je de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. Je verwijdt jouw eigendommen uit de kamer of het

appartement in ieder geval binnen 24 uur na het einde van de logeeropvang. Als jij jouw eigendommen niet op tijd verwijdt, kunnen wij deze drie maanden ergens opslaan. Wij mogen je een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van jouw eigendommen. Wij brengen je tijdig op de hoogte van de vergoeding die wij hiervoor vragen. Als jouw eigendommen na drie maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met jouw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.

12. 5 BIJZONDERE MODULE

Wijkverpleging

Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen jou en ons, als jij of jouw kind kinderthuiszorg (Wijkverpleging ZVW) ontvangt van ons. In deze module staan voor jou geldende algemene voorwaarden. Deze module is een aanvulling op de Algemene module.

Moet het (digitaal) zorgplan binnen dezelfde termijn gereed zijn als genoemd in de algemene module?

Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het (digitaal) zorgplan zijn opgesteld binnen vijf werkdagen na aanvang van de zorg. In alle andere gevallen moet het (digitaal) zorgplan worden opgesteld voor de start van onze zorgverlening.

Kan de overeenkomst op een ander moment eindigen, anders dan genoemd in de algemene module?

Naast de omstandigheden die in de algemene module zijn genoemd, eindigt de overeenkomst ook op de datum waarop naar de mening van de HBO

Kinderverpleegkundige of wijkverpleegkundige beëindiging van de zorg verantwoord is of doorgaan niet zinvol is.