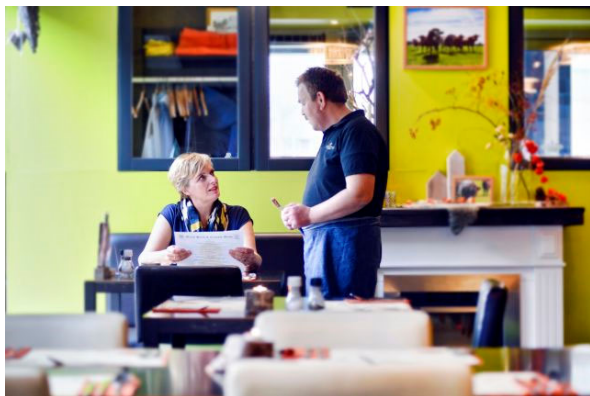




's Heeren Loo



**Belangrijke punten uit de
voorwaarden bij de
Overeenkomst Wet
langdurige zorg (Wlz)**

's Heeren Loo Zeeland

Auteur	Bestuursondersteuning
Datum	26 maart 2021
Versie	1

Voorwaarden: regels bij de overeenkomst Wlz

Als je een Overeenkomst Wlz tekent, horen daar regels bij. Deze regels noemt 's Heeren Loo voorwaarden. In dit document wordt uitgelegd wat voor jou de belangrijkste voorwaarden zijn.

Over de Wet langdurige zorg (Wlz): goed om te weten

De Wet langdurige zorg (Wlz) is een wet voor mensen die 24 uur per dag zorg en/of toezicht nodig hebben. Volgens deze wet heb jij recht op zorg en hulp.

Je hebt een:

- brief met een besluit van het Centrum Indicatiestelling zorg (CIZ); en
- een brief van het zorgkantoor over de vorm waarin je zorg of hulp krijgt nodig voordat je recht hebt op zorg of hulp die 's Heeren Loo geeft. De 's Heeren Loo Zorggroep geeft jou:
 - direct zorg of hulp; of
 - je kunt voor de zorg of hulp betalen met een Persoonsgebonden Budget (PGB); of
 - je kunt de zorg of hulp betalen van je eigen geld.

Over de overeenkomst Wlz: goed om te weten

Een overeenkomst is een document waarin je afspreekt dat 's Heeren Loo aan jou zorg of hulp gaat bieden en welke zorg of hulp door 's Heeren Loo aan jou gegeven wordt.

De overeenkomst gaat in zodra:

- deze is ondertekend door jou en 's Heeren Loo; en
- 's Heeren Loo het ondertekende document heeft ontvangen.

Door ondertekening laat je zien dat je het eens bent met de afspraken die erin staan.

Het kan zo zijn dat de zorg of hulp die 's Heeren Loo aan jou geeft begint voordat jij de overeenkomst hebt ondertekend. In dat geval geldt de datum waarop de zorg of hulp is begonnen als de datum waarop de overeenkomst begint.

Als je een woning huurt bij 's Heeren Loo, horen huur en de zorg of hulp die 's Heeren Loo geeft bij elkaar. Dat betekent dat als de overeenkomst stopt, de huurovereenkomst ook stopt.

In de overeenkomst staat welke zorg of hulp 's Heeren Loo aan je geeft. Het is mogelijk om extra zorg of hulp te vragen. Wat deze extra zorg of hulp is hangt af van de zorg of hulp waar je recht op hebt en van de vorm daarvan. Maar ook van wat 's Heeren Loo voor je kan doen, de afspraken die je met 's Heeren Loo hebt gemaakt en wat je verder nodig hebt, wenst of kunt.

Over de voorwaarden Wlz: goed om te weten

De voorwaarden horen bij alle afspraken die gemaakt zijn tussen jou en 's Heeren Loo, tenzij er andere afspraken op papier zijn gezet. Doordat er bij 's Heeren Loo veel verschillende regels worden gebruikt, kan het zijn dat er soms iets botst. Als dat zo is dan zijn de documenten het belangrijkste op deze volgorde:

1. De Overeenkomst Wlz
2. De Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wlz
3. De Huurovereenkomst Woonruimte
4. De Huurvoorwaarden

Bijzondere Voorwaarden gaan voor Algemene Voorwaarden.

De voorwaarden hebben de volgende onderwerpen¹:

1. Afspraken over de zorg of hulp die 's Heeren Loo aan je geeft
2. Wat je van 's Heeren Loo mag verwachten
3. Wat je van jouw vertegenwoordigers mag verwachten
4. Wat 's Heeren Loo van jou verwacht
5. Respectvol met elkaar omgaan
6. Privacy en regels over het geven van informatie voor jou als cliënt
7. Privacy en regels over het geven van informatie voor 's Heeren Loo
8. Afspraken over het ondersteuningsplan
9. Een bepaalde ondersteuning afzeggen
10. Betalen van schade en verzekeringen
11. Beëindigen van de overeenkomst
12. Als jij als cliënt met de overeenkomst wil stoppen
13. Als 's Heeren Loo met de overeenkomst wil stoppen
14. Verhuizen binnen 's Heeren Loo
15. Als je het ergens niet mee eens bent of ruzie hebt

Weet je niet wat een bepaald woord betekent? Voor uitleg van woorden kun je de begrippenlijst bekijken. Kom je er niet uit? Dan helpt je contactpersoon van 's Heeren Loo je graag.

Mochten er ruzies over deze voorwaarden, de overeenkomst of andere documenten die erbij horen ontstaan, dan gaat 's Heeren Loo samen met jou in gesprek om ze op te lossen. Als dat niet lukt, kun je een klacht indienen of naar de rechter gaan.

¹ Deze onderwerpen zijn terug te vinden in de artikelen 2, 3, 5, 6, 8, 11, 13, 14, 18 en 25 van de Algemene- en Bijzondere Voorwaarden Wlz.

1. Afspraken over de zorg of hulp die 's Heeren Loo aan je geeft

- De manier waarop zorg en hulp aan jou wordt gegeven klopt met de wettelijke regels, de regels van de beroepsgroep van hulpverleners en de regels van 's Heeren Loo. Dat is niet zo als in deze voorwaarden of in de overeenkomst andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.
- 's Heeren Loo bepaalt wie je zorg of hulp geeft, en wanneer. 's Heeren Loo probeert zoveel mogelijk dezelfde mensen dat te laten doen. Soms kunnen verschillende mensen zorg of hulp aan jou geven. Als het nodig is mag 's Heeren Loo ook mensen die je niet kent jou zorg of hulp laten geven. Daarbij moet 's Heeren Loo jou wel altijd goede zorg en hulp blijven geven.
- Na overleg met jou wijst 's Heeren Loo je een persoonlijk begeleider toe. Dat is iemand die jou met allerlei dingen helpt en met wie je zaken kunt bespreken.

2. Wat je van 's Heeren Loo mag verwachten

- 's Heeren Loo werkt zo goed mogelijk mee om de gemaakte afspraken uit de overeenkomst uit te voeren.
- Mensen die jou zorg of hulp geven werken volgens de regels van hun beroepsgroep.

3. Wat je van jouw vertegenwoordigers mag verwachten

- Waarschijnlijk kun je hulp gebruiken bij het nemen van moeilijke beslissingen. De mensen die je helpen als je dit zelf niet kunt heten vertegenwoordigers. Je hebt verschillende soorten vertegenwoordigers. Een bewindvoerder helpt je met geldzaken. Een mentor helpt je met zaken die met zorg of hulp te maken hebben. Een curator helpt je met zorg en geldzaken als je daar meer hulp bij nodig hebt dan alleen een mentor of bewindvoerder je kunnen geven.
- Als je geen mentor of curator hebt, dan treedt in eerste instantie iemand voor jou op die jij schriftelijk hebt aangewezen. Heb je niemand aangewezen, dan treedt jouw partner op als vertegenwoordiger. Als je geen partner hebt, of je partner wil geen vertegenwoordiger van je zijn, dan is achtereenvolgens een ouder, kind, broer of zus jouw vertegenwoordiger. Deze rangorde is wettelijk geregeld.
- Als je geen familie hebt of als je familie geen vertegenwoordiger wil zijn, dan vraagt 's Heeren Loo aan jouw familie om de rechter te vragen een mentor voor je aan te wijzen. Als 's Heeren Loo dat nodig vindt vraagt zij zelf aan de rechter om een mentor voor je te zoeken.
- Als een beslissing van een vertegenwoordiger goed zorgen of helpen in de weg staat mag 's Heeren Loo nee zeggen tegen verzoeken van je vertegenwoordiger.
- Als je vertegenwoordiger zijn werk niet goed doet, vraagt 's Heeren Loo aan jou en/of je familie om een andere vertegenwoordiger aan te wijzen. Als het nodig is vraagt 's Heeren Loo aan de rechter ontslag van de vertegenwoordiger. Ook

kan 's Heeren Loo aan de rechter vragen een andere vertegenwoordiger aan te wijzen.

4. Wat 's Heeren Loo van jou verwacht

- Als je met een persoonsgebonden budget zorg betaalt, heb je een brief met een besluit van het CIZ en een brief over de vorm van de zorg of hulp van het zorgkantoor nodig. Deze twee brieven laat je zien aan 's Heeren Loo als zij dat vraagt.
- Als het verandert hoe het met jou of je gezondheid gaat, vertel je dat zo snel mogelijk aan je contactpersoon bij 's Heeren Loo.
- Jij en jouw vertegenwoordiger geven de mensen die je helpen de kans zorg en hulp op een goede manier uit te voeren.
- Je mag aan een hulpverlener van 's Heeren Loo niet vragen om geldzaken voor jou te regelen of te doen.

5. Respectvol met elkaar omgaan

's Heeren Loo heeft een gedragscode voor iedereen die bij 's Heeren Loo werkt. Dat zijn regels over hoe iedereen zich moet gedragen. Iedereen moet elkaar met respect behandelen. Als jij iemand die bij 's Heeren Loo werkt of een andere cliënt niet met respect behandelt, dan kan 's Heeren Loo stoppen met jouw overeenkomst. Dat kan ook als jij dingen zegt die iemand vervelend vindt of iemand aanraakt die dat niet wil. Of als je iemand pijn doet of uitscheldt, te veel alcohol drinkt, drugs gebruikt of rookt waar anderen daar last van hebben.

Mensen die bij 's Heeren Loo werken, jij, vertegenwoordigers en andere cliënten letten er op dat je andere personen niet kwetst door het gebruik van (sociale) media. Mensen die bij 's Heeren Loo werken, jij, vertegenwoordigers of andere cliënten mogen zonder toestemming geen foto's of opnames maken zonder toestemming. Jij moet het goedvinden voordat er foto's of opnames met jou verspreid mogen worden.

6. Privacy en regels over het geven van informatie door jou als cliënt

Jij geeft mensen die bij 's Heeren Loo werken geen toegang tot jouw rekening of creditcard. Dat mag je ook niet doen door iemand te vragen voor jou geld op te nemen met een pinpas of geld voor je over te maken via internet.

7. Privacy en regels over het geven van informatie door 's Heeren Loo

's Heeren Loo volgt wat zij volgens de wet moet doen voor het geven van informatie over jou. Bij het verwerken van persoonlijke informatie werkt 's Heeren Loo volgens de wetgeving op het gebied van privacy in Nederland. 's Heeren Loo heeft een

Privacystatement opgesteld waarin de rechten en zaken die gedaan moeten worden zijn beschreven voor zowel 's Heeren Loo als voor jou en andere cliënten.

's Heeren Loo geeft informatie over jou aan het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Centraal Administratiekantoor (CAK), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het zorgkantoor, zodat zij hun werk kunnen doen. Dat gebeurt alleen als het echt nodig is. Als er iets niet in de wet of het Privacystatement staat beschreven, geven mensen die bij 's Heeren Loo werken geen informatie over jou aan anderen zonder dat jij het goedvindt.

Bij het begin van een overeenkomst met jou gaat 's Heeren Loo na of jij wel bent wie je zegt dat je bent. 's Heeren Loo vraagt jouw Burgerservicenummer (BSN) en schrijft deze op in jouw map.

Mensen die bij 's Heeren Loo werken geven informatie die voor jou te volgen is, afgestemd op jouw leeftijd en niveau. Zij checken ook jij de informatie wel hebt begrepen. Als je geen informatie wilt ontvangen vindt 's Heeren Loo dit goed, tenzij dit leidt tot vervelende gevolgen voor jou of voor anderen. Als het noodzakelijk is geeft 's Heeren Loo de informatie aan jouw vertegenwoordiger.

's Heeren Loo zorgt ervoor dat zorg en hulp wordt gegeven waar en wanneer anderen dat niet kunnen zien. Dat is niet zo als jij ermee instemt dat de zorg door anderen kan worden gezien of als het niet kan wachten.

8. Afspraken over het (ondersteunings)plan

Bij het begin van de overeenkomst wordt binnen zes weken een plan gemaakt. In dit plan worden afspraken geschreven die zijn gemaakt tussen jou en 's Heeren Loo. Na ondertekening is het plan onderdeel van de overeenkomst. Het plan wordt minimaal twee keer per jaar met jou besproken en zo nodig aangepast.

In het plan staat minstens:

- Welk doel jij wilt bereiken met de zorg of hulp van 's Heeren Loo;
- hoe jij en 's Heeren Loo dat willen bereiken;
- welke hulpverlener verantwoordelijk is voor welke zorg of hulp;
- hoe hulpverleners en jij met elkaar praten;
- de wijze waarop jij jouw leven wilt inrichten en welke hulp hierbij door 's Heeren Loo wordt gegeven;
- hoe het gaat en hoe het plan beter gemaakt kan worden.

Als het mogelijk is maakt 's Heeren Loo het plan samen met jou. Jij kunt dan ook voor het overleg over jouw plan jouw eigen ideeën opschrijven in een persoonlijk plan. 's Heeren Loo zal jouw plan dan gebruiken bij het maken van het plan.

Jij tekent het plan als je het ermee eens bent met wat erin staat. Bij het maken of het veranderen van het plan kan jij hulp vragen. Ook mantelzorgers mogen helpen bij het maken, praten over en beter maken van jouw plan. Als jij niet mee wilt praten over jouw plan wordt er bij het maken van jouw plan zoveel mogelijk gelet op wat jij wel of niet kunt, of wilt.

Er mag iets anders worden gedaan dan wat in jouw plan staat als dat nodig is voor jouw gezondheid, en er snel iets moet gebeuren dat jij of jouw vertegenwoordiger niet op tijd kan goedvinden.

9. Een bepaalde ondersteuning afzeggen

Jij kunt bepaalde ondersteuning die je afgesproken had afzeggen. Dat moet minimaal 24 uur voordat de afgesproken ondersteuning zou beginnen, tenzij jij en jouw hulpverleners het anders hebben afgesproken. 's Heeren Loo zal de afgesproken ondersteuning dan niet geven, tenzij dat vervelende gevolgen heeft voor jou of andere mensen. Als je de afgesproken ondersteuning te laat afzegt, betaal je er alsnog voor.

10. Betalen van schade en verzekeringen

's Heeren Loo doet wat mogelijk is om het stuk- of kwijtraken van jouw spullen te voorkomen.

Je moet zelf je eigen verzekeringen regelen. Meer informatie daarover staat in het verstrekkingenbeleid van 's Heeren Loo Zeeland op de website van 's Heeren Loo (www.sheerenloo.nl).

11. Beëindigen van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- Op de datum dat het besluit van het CIZ afloopt;
- doordat de afgesproken tijd van de overeenkomst over is;
- doordat jij definitief vertrekt uit de zorginstelling;
- doordat door de rechter de overeenkomst heeft beëindigd;
- als jij ergens anders gedwongen wordt opgenomen en de zorg en hulp aan jou daardoor is gestopt;
- als de brief van het zorgkantoor over de toewijzing van PGB vervalt. De overeenkomst stopt dan op de dag dat de PGB is gestopt;
- als de brief van het zorgkantoor over de toewijzing van PGB verandert. De overeenkomst stopt op de dag dat de PGB is veranderd. Als jij na deze verandering nog steeds genoeg geld hebt kan de overeenkomst doorlopen;
- het besluit van het CIZ verandert tijdens de afgesproken tijd van de overeenkomst;
- doordat jij of 's Heeren Loo met de overeenkomst willen stoppen;
- doordat jij komt te overlijden.

12. Als jij als cliënt met de overeenkomst wil stoppen

Jij mag de overeenkomst stoppen. Dat doe je op papier en minstens één maand van tevoren.

Alleen als het dringend is, mag het korter zijn dan één maand.

13. Als 's Heeren Loo de overeenkomst wil stoppen

's Heeren Loo mag de overeenkomst stoppen. Dat doet zij op papier en minstens drie maanden van tevoren. 's Heeren Loo mag de overeenkomst alleen stoppen als:

- Jij niet doet wat er van je verwacht wordt. Wat er van je verwacht wordt staat in de overeenkomst, de huisregels van 's Heeren Loo en de voorwaarden;
- jij weigert mee te werken om de overeenkomst uit te voeren;
- de manier waarop jij en 's Heeren Loo met elkaar omgaan niet meer goed is;
- de zorg en hulp die jij nodig hebt zo verandert dat 's Heeren Loo de overeenkomst niet kan laten doorlopen;
- het blijkt dat jij onjuiste informatie hebt gegeven en de overeenkomst niet was getekend als wel de juiste informatie was gegeven;
- 's Heeren Loo geen geld meer ontvangt van het zorgkantoor of SVB voor de zorg of hulp die wij aan jou geven en ook jij de kosten niet zelf betaalt;
- 's Heeren Loo geen geld meer heeft;
- 's Heeren Loo in redelijkheid en billijkheid besluit jou binnen de zorginstelling te verhuizen en jij wilt niet meewerken;
- jouw gedrag naar mensen die bij 's Heeren Loo werken of andere cliënten zo is dat het geven van zorg of hulp aan jou niet meer mogelijk is;
- doordat jij verhuist naar een adres alwaar 's Heeren Loo geen zorg of hulp biedt;
- jij niet wilt verhuizen naar een kleinere woning voor één persoon als jouw partner overleden of weggegaan is.

14. Verhuizen binnen 's Heeren Loo

Als 's Heeren Loo het nodig vindt mag zij jou laten verhuizen naar een andere woning binnen 's Heeren Loo. Zij moet een dergelijk besluit zorgvuldig nemen en jouw belang meewegen in de beslissing.

Als 's Heeren Loo besluit jou te laten verhuizen worden de kosten van die verhuizing en eventueel het opknappen van jouw nieuwe woning door 's Heeren Loo betaald.

Als de partner met wie jij samenwoont in de woning vertrekt of overlijdt, dan verhuis je naar een woning voor één persoon.

Als jij niet wil meewerken aan een verhuizing of niet wil verhuizen naar een woning voor één persoon, dan mag 's Heeren Loo de overeenkomst stoppen.

15. Als je het ergens niet mee eens bent of ruzie hebt

's Heeren Loo wil de zorg en hulp voor jou zo goed mogelijk doen. Maar soms gaat er wel eens iets mis of ben je het met iets niet eens. Daar kan je over praten. 's Heeren Loo heeft namelijk een klachten- en complimentenregeling. Deze staat op de website van 's Heeren Loo en in de klachtenfolder.