



's Heeren Loo



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

## Voorwaarden: regels bij de overeenkomst Wlz

Als je zorg van 's Heeren Loo krijgt, dan gelden er regels. Dat noemen we voorwaarden. In dit document wordt uitgelegd wat voor jou de belangrijkste voorwaarden zijn. Samen met alle mondelinge en schriftelijke afspraken die we met elkaar maken, noemen we dat een overeenkomst.

In dit document staan alleen de belangrijkste voorwaarden in makkelijke taal. Er zijn nog meer voorwaarden. Alle voorwaarden staan in de Algemene- en bijzondere voorwaarden Wlz. Die staan op [www.sheerenloo.nl/voorwaarden](http://www.sheerenloo.nl/voorwaarden). Uiteindelijk gelden de volledige voorwaarden en niet deze samenvatting. Heb je vragen over de voorwaarden? Dan kun je die stellen aan een medewerker van 's Heeren Loo.

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

Wlz is een afkorting van Wet langdurige zorg. De Wlz is een wet voor mensen die 24 uur per dag zorg en/of toezicht nodig hebben. Het CIZ bepaalt of jij recht hebt op deze zorg. Het CIZ schrijft dit op in een indicatiebesluit. Je hebt een indicatiebesluit nodig, voordat 's Heeren Loo jou deze zorg geeft.

De zorg kan op drie manieren worden betaald:

- het zorgkantoor betaalt ons direct (dat heet "in natura")
- je kunt voor de zorg betalen met een Persoonsgebonden Budget (PGB); of
- je kunt de zorg betalen van je eigen geld.

De voorwaarden hebben de volgende onderwerpen<sup>1</sup>:

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. Betalen van schade en verzekeringen
10. Beëindigen van de overeenkomst
11. Als jij als cliënt met de overeenkomst wil stoppen
12. Als 's Heeren Loo met de overeenkomst wil stoppen
13. Verhuizen binnen 's Heeren Loo
14. 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.

---

<sup>1</sup> 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.



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. Afspraken over de zorg 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. Betalen van schade en verzekeringen

- 's Heeren Loo doet wat mogelijk is om het stuk- of kwijtraken van jouw spullen te voorkomen.
- Via de verzekering van 's Heeren Loo ben jij verzekerd tijdens reizen en uitjes die door 's Heeren Loo worden georganiseerd. Deze verzekering geldt echter niet in de USA en in Canada.
- Als jij bij 's Heeren Loo woont zijn jouw spullen zijn verzekerd. Meer informatie hierover staat in de brochure: 'Meer hulp nodig? Dat kan!' op de website ([www.sheerenloo.nl](http://www.sheerenloo.nl)).

## 10. Beëindigen van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- Op de datum dat het indicatiebesluit 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.

## 11. 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.

## 12. 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.

### **13. 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.

### **14. 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.