

Algemene voorwaarden voor cliënten

Algemene voorwaarden voor cliënten en hun vertegenwoordigers bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.



De algemene voorwaarden hebben betrekking op het verlenen van zorg op grond van de Wlz, Wmo, Jeugdwet en Zvw. Kijk op [sovak.nl](https://www.sovak.nl) voor meer informatie.

Inhoudsopgave

1.	Uitleg van woorden die bij de algemene voorwaarden horen	4
2.	Wanneer worden de algemene voorwaarden gebruikt	5
3.	Wat hoort bij de overeenkomst	5
4.	Overeenkomst en Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)	6
5.	Kwaliteitseisen van SOVAK	6
6.	Indicatiebesluit	6
7.	Ondersteuningsplan(bespreking) en toestemming	6
8.	Afspraken nakomen als je wilsbekwaam bent	7
9.	Afspraken nakomen als je wilsonbekwaam bent	7
10.	Vertegenwoordiging	7
11.	Informatie aan de cliënt(vertegenwoordiger)	8
12.	Verplichtingen van de cliënt(vertegenwoordiger)	8
13.	Dossier, geheimhouding en privacy	8
14.	Privacy tijdens verzorging/verpleging	9
15.	Arbeidsomstandigheden voor zorg aan cliënt in privéwoning	9
16.	Klachten	10
17.	Betalingen, eigen bijdrage	10
18.	(Intellectuele) eigendomsrechten	10
19.	Opzeggen van de ondersteuning voordat die begonnen is	10
20.	De ondersteuning opzeggen	11
21.	Aansprakelijkheid (verzekering van SOVAK en cliënt)	11
22.	Recht en meningsverschillen	11
23.	Wijzigingen overeenkomst of voorwaarden	11
24.	Wanneer gaan de algemene voorwaarden in	11

Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening voor cliënten en hun vertegenwoordigers.

1. Uitleg van woorden die bij de algemene voorwaarden horen

Ondersteuning: De zorg en ondersteuning die SOVAK geeft aan cliënten die bij SOVAK wonen en/of dagbesteding hebben.

Cliënt: Iemand die ondersteuning van SOVAK krijgt. Dat ben jij.

Cliëntvertegenwoordiger: Iemand die jou goed kent. Hij of zij helpt jou met besluiten nemen als je dat zelf moeilijk vindt.

Indicatiebesluit: Hierin staat de zorg die jij krijgt. En tot wanneer die zorg duurt.

Elektronisch cliëntdossier (ECD): De informatie over jou die opgeschreven en bewaard wordt op de computer.

Ondersteuningsplan: Hierin staan de afspraken over de zorg en ondersteuning die jij krijgt van SOVAK.

Zorg in natura (ZIN): De zorg die jij krijgt van SOVAK die betaald wordt door het zorgkantoor.

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst (ZDO): De overeenkomst tussen jou en/of jouw vertegenwoordiger en SOVAK. In de ZDO staat hoe de zorg geregeld wordt.

Wgbo: Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst. In deze wet staan de rechten en plichten bij (medische) behandeling.

Wilsonbekwaam: Je bent wilsonbekwaam als je geen keuzes kunt maken. En niet weet wat de gevolgen van die keuzes zijn.

Zorgkantoor: Het zorgkantoor betaalt de zorg als je onder de Wet langdurige zorg (Wlz) valt.

Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning. De gemeente waar jij woont betaalt de ondersteuning als je onder de WMO valt.

Jeugdwet: Deze wet regelt de zorg voor jongeren tot 18 jaar.

Zvw: Zorgverzekeringswet. Deze wet regelt de kosten die je maakt als je ziek bent.

2. Wanneer worden de algemene voorwaarden gebruikt

Zodra jij ondersteuning krijgt van SOVAK dan gelden de algemene voorwaarden. Er staan regels in die gelden voor SOVAK en voor cliënten. De algemene voorwaarden horen bij de ZDO (zorg- en dienstverleningsovereenkomst).

3. Wat hoort bij de overeenkomst

Jij of je vertegenwoordiger zet een handtekening op de ZDO. Het ondersteuningsplan hoort hier ook bij. Op het ondersteuningsplan zet je ook een handtekening. Je krijgt begrijpelijke uitleg over de algemene voorwaarden, de ZDO en het ondersteuningsplan. Je kunt de algemene voorwaarden ook op de website van SOVAK lezen.

4. Overeenkomst en Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)

De regels uit de Wgbo gelden voor jouw zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Behalve als er andere afspraken gemaakt zijn. Dat staat in jouw ZDO.

5. Kwaliteitseisen van SOVAK

Je krijgt goede zorg en ondersteuning. Goede zorg is veilig en past bij wat jij nodig hebt en wat jij wilt. SOVAK moet zich hiervoor aan bepaalde regels en wetten houden.

6. Indicatiebesluit

Hierin staat dat je zorg en ondersteuning nodig hebt. Je hebt een indicatiebesluit nodig om ondersteuning van SOVAK te krijgen.

7. Ondersteuningsplan(bespreking) en toestemming

In het ondersteuningsplan staan alle afspraken over de zorg die jij krijgt. Over het ondersteuningsplan zijn afspraken gemaakt:

- Je ontvangt het eerste ondersteuningsplan zes weken nadat de ondersteuning van SOVAK is begonnen.
- Alles in het ondersteuningsplan is besproken met jou en/of je vertegenwoordiger en SOVAK.
- SOVAK houdt zoveel mogelijk rekening met wat jij kunt en wat jij wilt. Ook als je niet bij de bespreking aanwezig kunt zijn.
- Het ondersteuningsplan wordt twee keer per jaar besproken. Behalve als je hier andere afspraken over gemaakt hebt.
- Misschien verandert er iets in jouw ondersteuningsplan. Dat wordt eerst met jou en/of je vertegenwoordiger besproken. Je mag je ondersteuningsplan altijd lezen. Is jouw vertegenwoordiger je mentor of curator? Dan mag die het ondersteuningsplan ook lezen.
- Als jij en/of je vertegenwoordiger een handtekening gezet hebben dan ben je het eens met jouw ondersteuningsplan.

- Voor ingrijpende (medische) handelingen die niet in het ondersteuningsplan staan is altijd toestemming nodig van jou of je vertegenwoordiger.
- Bij een spoedgeval wordt meteen gehandeld. Jij en/of je vertegenwoordiger worden zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

8. Afspraken nakomen als je wilsbekwaam bent

Als je jonger bent dan 16 jaar dan heeft SOVAK toestemming nodig van je vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de afspraken. Als je 16 jaar of ouder bent dan heeft SOVAK jouw toestemming nodig voor het uitvoeren van de afspraken. Soms ben je niet wilsbekwaam voor alle onderwerpen. Dan is daarvoor toestemming nodig van je vertegenwoordiger.

9. Afspraken nakomen als je wilsonbekwaam bent

Je bent wilsonbekwaam als je zelf geen keuzes kunt maken. Dan heeft SOVAK toestemming nodig van je vertegenwoordiger om de afspraken na te komen. Soms kan je over een onderwerp wel zelf een keuze maken. Dan vraagt SOVAK daarvoor toestemming aan jou.

10. Vertegenwoordiging

SOVAK verwacht dat je vertegenwoordiger samen met jou praat over het maken van keuzes. Als het kan dan maak jij zelf keuzes. SOVAK luistert goed naar wat jij wilt en kunt. Het belangrijkste is om goede zorg te krijgen. Bij een spoedgeval is er soms geen tijd om toestemming te vragen. Bijvoorbeeld als je met spoed naar het ziekenhuis moet. De arts die jou behandelt, bepaalt of de behandeling voor jou direct nodig is.

11. Informatie aan de cliënt(vertegenwoordiger)

Jij en/of je vertegenwoordiger krijgen van SOVAK begrijpelijke informatie over de zorg en ondersteuning. Jij en/of je vertegenwoordiger kunnen er ook voor kiezen de informatie niet te krijgen. De afspraken hierover staan in het ECD (Elektronisch cliëntdossier).

Sommige cliënten vinden het moeilijk om informatie over hun ondersteuning te krijgen. Als dat nadelig is voor jou, dan krijg jij de informatie niet. Alleen de gedragskundige kan bepalen dat jij de informatie niet krijgt.

Als je bij SOVAK gaat wonen of dagbesteding krijgt, dan krijg je informatie over:

- De cliëntenraad en de meedenkersgroep.
- De klachtenregeling.
- De huisregels.
- Andere belangrijke onderwerpen.

12. Verplichtingen van de cliënt(vertegenwoordiger)

De cliënt(vertegenwoordiger) werkt samen met SOVAK.

Dat betekent:

- Dat jij en/of je vertegenwoordiger informatie over jou (dossier, verslagen, enzovoort) aan SOVAK geeft. Die heeft SOVAK nodig om goede ondersteuning te geven.
- Dat die informatie moet kloppen en betrouwbaar is.
- Dat je aan SOVAK vertelt wie je vertegenwoordiger, curator of mentor is. Ook als daar iets in verandert.
- Dat je je houdt aan de huisregels en andere afspraken.

13. Dossier, geheimhouding en privacy

- Alle belangrijke informatie over de zorg aan jou, staan in het ECD.
- De gegevens over je medicijnen staan in een apart dossier bij de arts. Ben je wilsbekwaam en wil je zelf je medicijnen beheren? Dan staan de gegevens niet in het ECD.

- Het ECD is eigendom van SOVAK.
- Alleen met jouw toestemming (of van je vertegenwoordiger) mogen anderen jouw ECD lezen.
- Alleen de mensen die te maken hebben met jouw ondersteuning mogen zonder toestemming jouw gegevens lezen. Dat mag alleen als dat nodig is om jou te ondersteunen.
- De vertegenwoordigers van minderjarige en wilsonbekwame cliënten mogen zonder toestemming van de cliënt in het ECD lezen.
- Jouw vertegenwoordiger praat samen met jou over het maken van keuzes. Als het kan dan maak jij zelf keuzes.
- Als jouw handtekening of de handtekening van je vertegenwoordiger op het ZDO staat dan geef je SOVAK toestemming om jouw ECD in te kijken. Bijvoorbeeld om iets te kunnen bespreken (om te kijken of de ondersteuning goed is of voor leerling begeleiders om iets van te leren). Je naam wordt dan niet gebruikt. Dus niemand weet dat het over jou gaat.
- De begeleiders en andere medewerkers die jouw dossier lezen hebben geheimhoudingsplicht. Ze mogen er niet over praten met anderen die niets met jou te maken hebben.
- Soms worden er foto's of filmpjes gemaakt waar jij op staat. Om die filmpjes en foto's te gebruiken vraagt SOVAK jou en/of je vertegenwoordiger om toestemming.

14. Privacy tijdens verzorging/verpleging

SOVAK houdt zoveel mogelijk rekening met jouw privacy tijdens de zorg en ondersteuning. Tijdens de verzorging of verpleging is er niemand aanwezig die niets met de zorg voor jou te maken heeft.

15. Arbeidsomstandigheden voor zorg aan cliënt in privéwoning

Er worden afspraken gemaakt als je begeleid wordt door SOVAK in je eigen woning. Die afspraken staan in het ondersteuningsplan.

16. Klachten

Er zijn twee klachtenregelingen:

1. Klachtenregeling Wzd (Wet zorg en dwang). Hier kun jij of je vertegenwoordiger terecht als je een klacht hebt die gaat over de uitvoering van onvrijwillige zorg.
2. Klachtenregeling Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Hier kun jij of je vertegenwoordiger terecht als je een klacht hebt over de zorg en ondersteuning.

Informatie over de klachtenregelingen vind je op de website van SOVAK.

17. Betalingen, eigen bijdrage

Jouw ondersteuning wordt betaald door het zorgkantoor (Zorg in natura). Bij een PGB (Persoonsgebonden budget) betaalt de budgethouder de ondersteuning van SOVAK. Soms krijg je ondersteuning die buiten het indicatiebesluit valt. Bijvoorbeeld paardrijden. Dat betaal jij of je vertegenwoordiger zelf. Als je een eigen bijdrage betaalt dan krijg je een rekening van het CAK (centraal administratie kantoor).

18. (Intellectuele) eigendomsrechten

Veel cliënten hebben dagbesteding bij SOVAK. Sommige cliënten maken (kunst)werken met ondersteuning van een activiteitenbegeleider. Je kunt het (kunst)werk dat je gemaakt hebt zelf kopen. Je betaalt dan de kosten voor het materiaal. Koop je het niet, dan mag SOVAK het (kunst)werk tentoonstellen en verkopen.

19. Opzeggen van de ondersteuning voordat die begonnen is

Jij of je vertegenwoordiger kan altijd de overeenkomst met SOVAK stoppen. Dat doe je 4 dagen voordat de zorg en ondersteuning zou gaan beginnen. Als je de overeenkomst (ZDO) niet op tijd opzegt dan krijg je een rekening van SOVAK.

20. De ondersteuning opzeggen

Jij of je vertegenwoordiger kan altijd de overeenkomst met SOVAK opzeggen. Dat doe je een maand voordat je weggaat. Je schrijft een brief als je de zorg wilt opzeggen.

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopt:

1. Aan het einde van de afgesproken tijd.
2. Als het indicatiebesluit verlopen is.
3. Als de cliënt is overleden.
4. Als je zelf opzegt.
5. Als je vertegenwoordiger of SOVAK opzegt.
6. Als SOVAK of de cliënt zich niet houdt aan de afspraken.
7. Als de rechter het beslist.

21. Aansprakelijkheid (verzekering van SOVAK en cliënt)

Als je per ongeluk schade maakt bij een ander dan betaalt de aansprakelijkheidsverzekering de kosten. SOVAK én de cliënt moeten een wettelijk aansprakelijkheid (WA) verzekering hebben.

22. Recht en meningsverschillen

Heb jij en/of je vertegenwoordiger een meningsverschil met SOVAK? En gaat dat over de algemene voorwaarden? Dan kan een bemiddelaar helpen. Als het niet opgelost is dan kun je naar de rechter in het gebied waar SOVAK gevestigd is.

23. Wijzigingen overeenkomst of voorwaarden

Heel soms verandert er iets in de ZDO of in de algemene voorwaarden. Dan duurt het 30 dagen voordat de verandering ingaat. Deze veranderingen gelden dan ook voor de overeenkomsten waar jij of je vertegenwoordiger een handtekening op gezet hebben.

24. Wanneer gaan de algemene voorwaarden in

Deze algemene voorwaarden gaan in op dezelfde datum als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Wil je meer informatie of heb je een vraag over de algemene voorwaarden? Bespreek dit dan met je begeleider of consulent cliëntadvies.

Volg je ons al?



facebook.com/werkenbijsovak



youtube.com/sovak



linkedin.com/company/sovak



[@sovaknl](https://twitter.com/sovaknl)

SOVAK

Zeggelaan 110,

4844 SK Terheijden

clientservice@sovak.nl

088 - 35 20 123

sovak.nl

SOVAK
zij aan zij