



Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening Talent

Auteur: S. Berghmans, beleidsmedewerker
Eigenaar: S. Berghmans, beleidsmedewerker
Datum: november 2017
Evaluatie datum: november 2018
Versie: 1

INLEIDING

Beste TALENTen (en wettelijk vertegenwoordigers),

Deze algemene voorwaarden geven aan wat je van TALENT mag verwachten. En andersom, wat TALENT van jou mag verwachten. Ook staat er in wat beide partijen kunnen doen als er iets verandert in jouw zorgvraag of in onze dienstverlening. Daarnaast vertellen wij je wat er mogelijk is als de samenwerking niet naar tevredenheid is. Deze algemene voorwaarden zijn onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van TALENT. Lees de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en deze algemene voorwaarden goed door! Het is belangrijk dat je begrijpt en weet wat er in deze documenten staat. Begrijp je iets niet of twijfel je? Vraag dan om hulp, bijvoorbeeld aan een familielid.

TOEPASSINGSGBIED

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen jou en TALENT gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst met betrekking tot begeleiding al dan niet met verblijf en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.

Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

1 OPDRACHTGEVER EN OPDRACHTNEMER

In de overeenkomst lees je over twee 'partijen': TALENT als zorgaanbieder (de opdrachtnemer) en jij als het TALENT' (de opdrachtgever).

2 AANBOD EN OVEREENKOMST

Tijdens het intake/aanmeldgesprek bespreken beide partijen de zorgvraag en het zorgaanbod. Is er een match dan gaan we met elkaar een zorg- en dienstverleningsovereenkomst aan. De zorg van TALENT start officieel als beide partijen hun handtekening onder de overeenkomst hebben gezet. Echter, soms begint TALENT toch al met het verlenen van zorg, bijvoorbeeld als jouw zorg niet kan wachten en er direct gestart moet worden. In die gevallen is er toch sprake van een overeenkomst, en zijn deze algemene voorwaarden toch van toepassing.

3 BIJZONDERE VOORWAARDEN

Naast deze algemene voorwaarden kunnen er ook bijzondere voorwaarden zijn. Die gaan bijvoorbeeld over heel specifieke, persoonlijke zaken, of om bepaalde betalingsafspraken rond PGB. Je leest hier verderop meer over. Bijzondere voorwaarden moeten altijd eerst samen zijn besproken. Ook moeten deze afspraken apart worden beschreven en door beide partijen worden ondertekend. We moeten het er eerst samen over eens worden. Als bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, dan hebben de bijzondere afspraken voorrang op de algemene voorwaarden! Voor zover er geen bijzondere voorwaarden zijn, gelden deze algemene voorwaarden voor alle vormen van zorg, ondersteuning en begeleiding die je van TALENT kunt krijgen. Het kan voorkomen dat TALENT de algemene of bijzondere voorwaarden moet aanpassen. Bijvoorbeeld omdat er (wettelijke) bepalingen of rechtsverhoudingen veranderen. In dat geval stuurt TALENT je de nieuwe voorwaarden toe. Nieuwe voorwaarden gaan 30 dagen nadat ze zijn verstuurd in, tenzij een andere datum of termijn wordt genoemd. Je overeenkomst met TALENT hoeft dan niet te worden aangepast.

5 WAT MAG JE VAN TALENT VERWACHTEN?

Met het ondertekenen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geef jij en/of je wettelijk vertegenwoordiger TALENT de opdracht tot het leveren van zorg of ondersteuning. TALENT moet alles in het werk stellen om jouw opdracht zo goed als mogelijk uit te voeren.

De overeenkomst met TALENT geldt voor de duur van je indicatiebesluit/beschikking. Als er geen einddatum in je overeenkomst staat, kun je rekenen op onze zorg en ondersteuning zo lang als dat nodig en uitvoerbaar is mits je een geldig indicatiebesluit/beschikking voor de in de

zorgovereenkomst overeengekomen zorg hebt. TALENT, jouw gemeente en/of zorgkantoor waarschuwt je meestal als een bepaalde termijn verloopt. Maar je hebt hierin ook een eigen verantwoordelijkheid.

6 WAT VERWACHT TALENT VAN JOU?

Als opdrachtgever mag je zorg en ondersteuning op maat verwachten van TALENT. TALENT wil die opdracht zo goed als mogelijk kunnen uitvoeren, daarom wordt er ook iets van jou als opdrachtgever verwacht. Door het ondertekenen van de zorgovereenkomst ga je als opdrachtgever een aantal verplichtingen aan.

6.1 Respect voor elkaar

We proberen het zoveel mogelijk te vermijden, maar ook binnen TALENT kennen we 'regels'. Denk aan gedragsregels, huisregels, beroepsrichtlijnen en kwaliteitsnormen. Deze gelden voor onze medewerkers, vrijwilligers en andere zorgverleners waarmee we samenwerken. Maar we rekenen er ook op dat jij als Talent, belangenbehartiger of verwant deze afspraken nakomt. Er zijn algemene huisregels, maar er kunnen ook huisregels per locatie zijn. Deze huisregels zijn afgestemd met de Talentenraad.

6.2 Juiste informatie

Om goede zorg te kunnen verlenen is het nodig dat we jou goed kennen. Hoe beter we jou kennen, des te betere dienstverlening kunnen we jou bieden. Goede en juiste informatie is dus essentieel, voor alle partijen. Je mag daarom verwachten dat TALENT je zo goed en volledig mogelijk informeert. Andersom verlangen wij dat jij ons de juiste gegevens en documenten geeft, als we daar naar vragen. Dat helpt om samen een goed plan en afspraken te kunnen maken en bij te houden. Met het tekenen van de overeenkomst geef je aan dat je ons zo eerlijk, correct en volledig mogelijk informeert. Daarnaast verwachten we dat je ons op de hoogte houdt, zodra er feiten of omstandigheden veranderen die van invloed zijn op onze zorg of dienstverlening.

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar jij merkbare gevolgen van hebt of zou kunnen hebben, informeren wij jou en/of je wettelijk vertegenwoordigers onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident. Wij informeren je in zo'n geval ook over de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen.

Welke informatie krijgen wij van jou?

bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geef je ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en/of jouw wettelijk vertegenwoordiger;
bij ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst laat je een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs aan ons zien. Ook gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen wij verzoeken om ons een erkend en geldig legitimatiebewijs te laten zien; ook als je de zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeer je ons daarover;

Zeggenschap en borging

Iedereen verdient goede zorg, dus jij ook! Het is daarom belangrijk dat we weten wat jouw wensen en behoeften zijn. Hoe wil jij leven? Wat kun je zelfstandig en wat (nog) niet? Wat wil je leren? En hoe wil je daar bij geholpen worden? Wat zijn jouw Talenten en je krachtbronnen en wat is je doel? Het in kaart brengen van het voorgaande doen we samen met jou en/of je wettelijk vertegenwoordigers. In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst staat het al genoemd: afspraken over de begeleiding en ontwikkeling leggen we vast in jouw individuele Plan van aanpak. Omdat jouw zorgbehoeften kunnen veranderen moet de zorg van TALENT daar zo goed als mogelijk in mee bewegen, daarom is het nodig om regelmatig de zorg, jouw wensen, jouw doelen en het plan te

evalueren. Dit mag zo vaak als jij/je wettelijk vertegenwoordiger dit wensen, maar minimaal eenmaal per jaar of wanneer je beschikking/indicatie bijna afloopt. Meer hierover lees je verderop.

7 PLAN VAN AANPAK EVALUATIE EN TOESTEMMING

De individuele afspraken tussen jou en TALENT worden bij de start van onze zorg- en dienstverleningsovereenkomst schriftelijk vastgelegd in jouw Plan van aanpak. Het Plan van aanpak is hiermee onderdeel van jouw zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het Plan van aanpak wordt uiterlijk binnen zes weken na de start van de zorg samen met jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger gemaakt. In dit Plan van aanpak staat wat het doel is van onze zorg aan jou en welke afspraken wij samen met elkaar hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Daarnaast wordt ook in het Plan van aanpak beschreven wat je zelf kunt, wat je zelf gaat doen, en welke rol de mensen om jou heen hebben.

Het Plan van aanpak dient ook te worden geëvalueerd. Tijdens deze evaluatie bespreken wij onder andere samen hoe de zorg- en dienstverlening van TALENT verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Daarnaast bespreken wij dan opnieuw wat jouw doelen zijn, wat je graag zou willen in je leven en welke ondersteuning je daarbij graag van TALENT zou willen ontvangen. Daar koppelen we dan ook een bepaalde periode aan. Ook plannen we weer een nieuwe evaluatie. Een evaluatie vindt altijd plaats voor afloop van je nieuwe beschikking, maar minimaal jaarlijks. Na een evaluatie zal TALENT er voor zorgen dat er binnen uiterlijk 6 weken weer een nieuw plan van aanpak is en dit aan jou toe sturen. Jij of je wettelijk vertegenwoordigers dragen dan zorg voor ondertekening binnen een periode van 2 weken.

We proberen samen overeenstemming met jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger te bereiken. Als dat niet lukt of als je geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het Plan van aanpak opgenomen. Die onderdelen worden dan niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor jou of anderen af te wenden. Vervolgens onderteken je het zorgplan. Als je niet aan het opstellen van het Plan van aanpak of de evaluatie wil deelnemen dan wordt het Plan van aanpak zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met jouw veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van jou. Het plan van aanpak vormt, ook als dit overeenkomstig het hiervoor genoemde tot stand is gekomen, een geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Met het ondertekenen van de overeenkomst geef je toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het Plan van aanpak zoals dat van tijd tot tijd geldt.

7.1 Wat als TALENT of jijzelf de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?

Als TALENT de zorg- en dienstverlening niet volgens het plan van aanpak kan uitvoeren, laten we jou en/of je wettelijk vertegenwoordigers dit zo snel mogelijk weten. Wij wijzen je dan op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de zorg- en dienstverlening alsnog volgens het Plan van aanpak uit te voeren. Als dit ons niet lukt dan kun je de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen.

Als het voor jou niet mogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen dan laat je ons dit zo snel als mogelijk weten, maar in elk geval 48 uur van te voren. Dit is bijvoorbeeld het geval als je met vakantie gaat of een dag niet aanwezig kunt zijn.

8 TALENDOSSIER

8.1 Inleiding

TALENT gaat in het plan van aanpak en het Elektronisch TALENT Dossier (ETD) gegevens over jou vastleggen en gebruiken. TALENT is er verantwoordelijk voor dat deze vaak privacygevoelige gegevens van jou optimaal worden beschermd.

Verdere informatie omtrent privacy en gegevens bescherming staan uitgewerkt in het Privacystatement AVG van Talent.

8.2 Dossier

Zoals al eerder genoemd maakt TALENT naast het individueel Plan van aanpak ook een ETD van je aan. In dit dossier leggen we je naam adres woonplaats en BSN gegevens vast, jouw individueel Plan van aanpak, de dagelijkse voortgang, incidenten en calamiteiten en andere medische behoeften en basis gegevens die we volgens de wet moeten bijhouden vast. Dit dossier is eigendom van TALENT. Vaste regel bij TALENT is dat alleen medewerkers die bij jouw zorg betrokken zijn jouw dossier kunnen inzien en hierin kunnen werken. Ze hebben deze informatie nodig om hun werk goed te kunnen doen. Indien je dit wenst kunnen we je laten zien welke personen wanneer jouw dossier hebben ingezien.

Waarvoor mogen wij jouw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken jouw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.
- Bij Zorg in natura (ZIN) verlenen wij medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het CIZ, CAK, SVB en het zorgkantoor waaronder de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante de privacywetgeving.

8.3 Wat doen wij met jouw zorgdossier?

Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft je ons toestemming jouw gegevens te gebruiken bij de zorg- en dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin jij voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen we jou of je wettelijk vertegenwoordiger apart toestemming vragen.

Wij laten jouw dossier niet aan anderen zien. Zonder jouw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en
- dienstverleningsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten
- werkzaamheden;
- jouw curator/mentor/voogd of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
- secretariaat, applicatiebeheer, systeembeheer, stafmedewerkers

Mogen nabestaanden jouw dossier inzien?

Als je overlijdt, geven wij jouw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als je vóór jouw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

Alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van TALENT tekenen bij in dienst treden een geheimhoudingsverklaring. Wij hanteren we een protocol talentdossier.

8.4 Doet TALENT mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Ja. Als wij jou willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, dan informeren wij jou over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan. Pas als je daarvoor toestemming hebt gegeven, mogen wij jou bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken danwel jouw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen. Wij kunnen ook volledig anonieme en niet meer tot jou te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken.

9 KLACHTEN&GESCHILLEN

Wanneer de zorg of ondersteuning van TALENT niet naar jouw (of jouw verwanten/betrokkenen)wens is, laat dit dan direct aan ons weten! Wij willen er alles aan doen om de beste oplossingsgerichte begeleiding te bieden naar tevredenheid van al onze Talenten en verwanten/betrokkenen. Ga met ons in gesprek om te komen tot oplossingen. Als je liever niet met je begeleider wil praten kun je een gesprek aanvragen met een begeleider of medewerker van TALENT die je wel vertrouwt bijvoorbeeld de teamleider, gedragswetenschapper of manager zorg.

9.1 Vertrouwenspersonen en klachtenregeling

Soms kan het goed zijn om hulp te vragen aan onze klachtenfunctionaris of een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Zij kunnen bijvoorbeeld helpen om jouw klacht nog beter onder woorden te brengen. Los hiervan mag je als TALENT of vertegenwoordiger/verwant altijd je klacht bij de Klachtencommissie van TALENT neerleggen. Dat staat ook in onze klachtenregeling. De folder over deze klachtenregeling is terug te vinden op onze website www.TALENTonline.nl maar je mag natuurlijk ook altijd naar de regeling vragen.

9.2 Geschillen

Geschillen tussen jou en TALENT over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal € 25000,=, kunnen zowel door de zorgaanbieder als door jou voorgelegd worden aan de Geschillencommissie zorg volgens het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie zorg staat op de website(www.degeschillencommissie.nl). De geschillencommissie neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij TALENT is ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of de klacht niet binnen de termijnen behandeld, dan kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

10 AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING

Wanneer TALENT in jouw ogen de overeenkomst niet goed (genoeg) uitvoert, vragen we je om met ons in gesprek te gaan. Samen komen we in goed overleg vast tot een oplossing. Juridisch gezien dient TALENT ook de kans te krijgen om het probleem binnen een redelijke termijn op te lossen. Voor schade en mogelijke schadeloosstelling is TALENT verzekerd. Daar waar onze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt, blijft deze beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert. Biedt onze verzekering geen dekking of gaat de verzekeraar niet over tot uitkering? Dan reikt onze aansprakelijkheid niet verder dan het bedrag dat voor de zorg is vastgesteld, en hoogstens over de periode van drie maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waarbij de schade ontstond. Als jouw overeenkomst korter dan drie maanden geleden inging, dan wordt maximaal de looptijd van de overeenkomst aangehouden. De bovengenoemde beperkingen voor de maximale schadevergoeding gelden niet als de schade aantoonbaar is te wijten aan opzet of grove schuld van TALENT of van onze medewerkers.

11 TOEPASSELIJK RECHT

Op alle overeenkomsten van TALENT, is het Nederlands Recht van toepassing. Als er juridische geschillen zijn, dan worden die beslecht door de Rechtbank Limburg.

12 OPZEGGEN OF BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

Als opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen we de overeenkomst in overeenstemming met elkaar vanaf elke kalenderdag opzeggen, bijvoorbeeld omdat het zo goed met je gaat dat je de zorg van TALENT niet meer nodig hebt. Dit dient altijd schriftelijk te gebeuren, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

12.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is genoemd;
- Op het moment dat je buiten de contractregio (het werkgebied) gaat wonen.
- Op het moment dat jouw indicatie/beschikking voor de in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst overeengekomen vorm van zorg eindigt/niet meer geldig is.
- Indien je overlijdt.
- door opheffing, faillissement of surseance van TALENT.
- door ontbinding door de rechter
- als de overeenkomst door partijen onder de hierna omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

12.2 Opzeggen zorg- en dienstverleningsovereenkomst door TALENT

TALENT mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van een maand alleen opzeggen als:

- wij de zorg die jij nodig hebt niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in jouw zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw indicatiebesluit/beschikking.
- de zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/beschikking aangeeft. Als je denkt dat zorg nog steeds nodig is, mogen jij of je wettelijk vertegenwoordiger voor eigen rekening een second opinion vragen en moet je dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;
- Een van onderstaande zwaarwegende redenen van toepassing zijn:

12.3 Zwaarwegende redenen

Zolang jij in je dagelijks leven zorg of ondersteuning nodig hebt, doet TALENT er alles aan om die zorg aan jou te verlenen. Er moeten dan ook zeer zwaarwegende redenen zijn, willen wij overgaan tot opzegging van de overeenkomst. Zwaarwegende redenen zijn redenen zodat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet van TALENT kan worden verlangd.

In het contract met de Gemeenten en Zorgkantoor zijn afspraken vastgelegd over de aard van de zwaarwegende redenen en over de vereiste inspanning van TALENT. Deze afspraken kunnen per Gemeente en Zorgkantoor verschillen. TALENT informeert jou over deze afspraken. Onder zwaarwegende redenen wordt door TALENT in elk geval verstaan:

1. Wanneer je als TALENT of opdrachtgever je verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt.
2. Als je onvoldoende meewerkt aan de zorgverlening, waardoor wij onze opdracht niet goed kunnen uitvoeren, waaronder langdurige afwezigheid. Je moet bijvoorbeeld wel thuis zijn en de deur open doen als je met onze medewerker hebt afgesproken. Daarnaast vragen we ook van jou en/of je wettelijk vertegenwoordigers om bereikbaar te zijn voor TALENT. We willen graag nauw in contact blijven met elkaar tijdens het zorgproces, daarvoor is het van belang dat men bereikbaar is.
3. Wanneer jij, je verwanten, vrienden of vertegenwoordigers zich zo misdragen naar medewerkers of andere Talenten van TALENT, dat goede zorg- en dienstverlening daardoor onmogelijk wordt. Veiligheid staat bij TALENT voorop, het moet veilig zijn om zorg te krijgen in een veilige omgeving, om prettig te wonen en te werken.
4. Als jij, jouw verwanten, vrienden of vertegenwoordigers zich op een TALENT-locatie
5. schuldig maken aan zedenmisdriven, drugsgebruik of drugshandel, diefstal of andere strafbare feiten die van invloed zijn op de zorgverlening aan jou of anderen.
6. Als jouw zorgbehoefte anders wordt dan in de overeenkomst is afgesproken en het na overleg niet lukt om samen tot de nieuwe oplossingen of afspraken te komen.
7. Als jouw zorgvraag zodanig verandert of zo specialistisch dreigt te worden dat dit buiten het bereik van onze mogelijkheden valt. Vanzelfsprekend helpen we je dan met zoeken naar andere mogelijkheden, zowel binnen als bij organisaties buiten TALENT. We doen er uiteraard alles aan om een zo goed mogelijke overdracht te verzorgen.
8. Als een rechterlijke macht of andere autoriteit beslist dat de zorg voor jou buiten TALENT moet worden voortgezet. Bijvoorbeeld bij gedwongen opname in een psychiatrische kliniek of in een justitiële inrichting of een terug thuis plaatsing en we geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg of ondersteuning.
9. Als TALENT niet meer wordt betaald voor de afgesproken dienstverlening. Ongeacht of dat geld moet komen van het Zorgkantoor, de Gemeente, de Sociale Verzekeringsbank (bij PGB). Heb of verwacht je problemen met de financiering? Licht ons dan zo snel mogelijk in, zodat we samen naar andere oplossingen kunnen zoeken.

Eenzijdig opzeggen van de overeenkomst zien we als een uiterste maatregel. Voordat het zover komt, proberen we je eerst aan te spreken op je eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Werkt dat niet, dan waarschuwen nog een keer in een persoonlijk gesprek en per brief. Ziet TALENT geen andere mogelijkheid dan opzegging van de overeenkomst, dan wordt je dat schriftelijk medegedeeld. Opzegging kan elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende aan jou direct mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Een dergelijke dringende redenen is hiervoor genoemd onder 9 of wanneer je strafbare feiten pleegt of anderen direct in gevaar brengt of het gaat om ernstige feiten die direct nadeel opleveren voor jou, medewerkers, andere Talenten

of TALENT zelf. Dan kunnen we ook zónder waarschuwing de overeenkomst eenzijdig per direct opzeggen.

12.4 Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Als TALENT de zorg- en dienstverleningsovereenkomst heeft opgezegd om één (of meer) van de hiervoor vermelde redenen zullen we ons beste doen om je te helpen zoeken naar een passend alternatief. Daarnaast zullen we je ook wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Als dat graag wil kun je een kopie van jouw TALENTdossier ontvangen. Daarnaast kunnen we ook zorgen voor een warme overdracht aan de zorgaanbieder die jouw zorg overneemt, wel natuurlijk alleen met jouw toestemming of die van je wettelijk vertegenwoordiger. Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de gemeente en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.

13 FINANCIËLE EN BIJZONDERE (FINANCIËLE) VOORWAARDEN

TALENT streeft er altijd naar om jou de best mogelijke ondersteuning en begeleiding te bieden. We zijn daarbij wel afhankelijk van de financiering van ondersteuning en begeleiding. Begeleiding en ondersteuning van TALENT kan worden gefinancierd uit de WLZ, de WMO en de Jeugdwet in Zorg in Natura (ZIN) of in Persoons Gebonden Budget (PGB).

Om goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden dient deze ook bekostigd te worden. Het is belangrijk dat de financiering in goede banen wordt geleid. TALENT mag er vanuit gaan dat je er alles aan doet om aan de financiële voorwaarden te voldoen, ongeacht uit welke bron jouw zorg wordt betaald. TALENT draagt hier natuurlijk ook graag haar steentje aan bij. Kom je er niet uit of is het te ingewikkeld voor je dan voorzien we je graag van informatie over de verschillende wetten, verzekeraars en voorwaarden of we verwijzen je door naar andere instanties.

Je moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van de Wet Langdurige Zorg of de WMO of de Jeugdwet rechtstreeks door het Zorgkantoor of de Gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet, je wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

13.1 Hoeveel moet je betalen?

Als je moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij je voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kun je opvragen bij het CAK. Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

13.2 Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je voor de zorg- en dienstverlening waarvoor je zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur. De factuur moet betaald worden binnen de daarop genoemde termijn.

13.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van de betalingstermijn sturen we je een betalingsherinnering en krijg je van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij jou rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij je in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Voor PGB gelden enkele bijzondere voorwaarden.

13.4 Prijsafspraken bij PGB en particuliere financiering (bijzondere voorwaarden)

Als jouw begeleiding of ondersteuning vanuit een PGB wordt betaald, heb je een aparte PGB zorgovereenkomst van de SVB waarin we onze zorg- en dienstverlening overeenkomsten. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op de PGB zorgovereenkomst van de SVB. In deze zorgovereenkomst hebben wij daarnaast samen prijsafspraken gemaakt. In deze prijsafspraken melden wij tegen welk tarief we onze diensten verrichten. Voor het begeleid en beschermd wonen bij TALENT vatten wij die diensten vaak samen tot een 'arrangement'. Dit wordt het TALENTarrangement Wonen genoemd. Het TALENTarrangement is per geïndiceerd zorgprofiel uitgeschreven, daarnaast wordt een tarievenlijst verstrekt met daarin opgenomen de bij jouw TALENTarrangement wonen behorende prijs. Dit TALENTarrangement Wonen is onderdeel van de SVB overeenkomst. De individuele invulling van dit arrangement is beschreven in jouw individueel Plan van aanpak.

Omdat tarieven kunnen wijzigen, heeft TALENT het recht om jaarlijks nieuwe prijsafspraken te maken. Nieuwe tarieven gaan altijd per 1 januari in. TALENT doet er alles aan om minstens twee maanden voor de ingangsdatum, dus voor 1 november, de tarieven voor het nieuwe kalenderjaar schriftelijk aan je bekend te maken. Ben je het niet eens met een tariefstijging? Dan heb je het recht om de overeenkomst op te zeggen.

13.4.1. Facturatie, betaling en incasso (bij PGB)

Ben jij als opdrachtgever ook de PGB-houder, dan betaalt de Sociale Verzekerings Bank (SVB) de door jou afgenomen diensten rechtsreeks aan TALENT. Maar let op, jij bent wel degene die de facturen (per post of digitaal) van TALENT krijgt! Je moet de facturen namelijk eerst ondertekenen voor akkoord en dan doorsturen naar de SVB. Doe dit op tijd, en wel binnen 10 dagen na ontvangst. Dan kun je er vrijwel zeker van zijn dat jouw facturen worden voldaan binnen onze betalingstermijn. Op de factuur lees je ook hoe en uiterlijk wanneer er betaald moet worden. Ben je het niet eens met een factuur? Laat ons dit dan schriftelijk, en binnen veertien dagen na factuurdatum, weten. Meld ook waarom je bezwaren hebt. Je betalingsverplichting wordt dan in ieder geval opgeschort tot het moment dat TALENT op jouw brief reageert. Is je bezwaar niet op tijd bij ons binnen, dan blijft je betalingsverplichting en de termijn zoals die is.

Voorkom onnodige extra kosten; zorg dat er op tijd wordt betaald. Wanneer je als opdrachtgever achterblijft met betalingen, mag TALENT eventuele extra kosten bij jou in rekening brengen. Denk aan kosten voor extra administratie, betalingsherinneringen en incassokosten

13.4.2. Beëindiging en opzegging (bij PGB)

Wordt jouw begeleiding en ondersteuning betaald vanuit het PGB dan kan onze overeenkomst, naast de eerder genoemde opzeg- en beëindiginggronden ook worden beëindigd als:

- het Zorgkantoor of de Gemeente de toekenningsbeschikking intrekt. Onze overeenkomst eindigt dan op de dag van de intrekking.
- het Zorgkantoor jouw toekenningsbeschikking wijzigt. In eerste instantie eindigt onze overeenkomst dan op de dag van die wijziging. Toon je echter aan dat je ook met de gewijzigde beschikking aanspraak kunt doen op onze dienstverlening? Dan kunnen we onze opdracht (aangepast) voortzetten.

14 WIJZIGINGEN VAN DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST EN ALGEMENE ENBIJZONDERE VOORWAARDEN:

Talent mag in twee situaties de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de algemene en bijzonder voorwaarden wijzigen in jouw voordeel of als de wijziging voortvloeit uit de wet- of regelgeving of contract met de gemeente/zorgkantoor. Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij jou hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij jou bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.
- Talent mag afwijken van de van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en algemene- en bijzondere voorwaarden wanneer wij dat samen schriftelijk met jou of je wettelijk vertegenwoordiger afspreken.

Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in om hierover met jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger overeenstemming te bereiken. Als je het toch niet eens bent met de wijziging mag je dit het liefst direct, maar uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk aan ons kenbaar maken. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden); Talent mag dan uiterlijk binnen 10 dagen na de tijdige ontvangst van jouw opzeggen aan jou laten weten dat wij bereid zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op jou van toepassing zijn en wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van dat recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).