



Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden gelden sinds 1 mei 2024



Bij zorg op basis van de Wlz: begrippen

- Het zorgkantoor betaalt ASVZ voor de zorg en/of begeleiding die jij van ons krijgt.
- Een indicatie is een beslissing waarin staat op welke zorg en/of begeleiding jij recht hebt. Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) neemt deze beslissing.

Bij zorg op basis van de Wmo of Jeugdzorg: kosten en indicatie

Een indicatie voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of Jeugdzorg moet je aanvragen bij de gemeente waar je staat ingeschreven. Als de gemeente akkoord gaat, betalen zij de kosten van de zorg en/of begeleiding. Soms moet je een eigen bijdrage betalen.

Goed om te weten

Bij ASVZ gelden de algemene voorwaarden op alle zorg en/of begeleiding. Maar niet alles wat hier in staat is altijd voor jou van toepassing. Ontvang je alleen Wmo, Jeugdzorg of ambulante zorg en verblijf je niet bij ASVZ? Dan gelden de afspraken over wonen niet voor jou.

Inhoud

1. Algemeen	4
1.1 Wat bedoelen we met algemene voorwaarden?	4
1.2 Kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?	4
2. Wat doen wij voor jou?	5
2.1 Iedereen doet mee. Jij ook.	5
2.2 Wij houden ons aan de regels.....	5
2.3 Het Plan.....	5
3. Wat verwachten wij van jou?	6
3.1 Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?	6
4. Jouw woonruimte	7
4.1 Waar zorgen wij voor als het om woonruimte gaat?	7
4.2 Welke verplichtingen heb je voor jouw woonruimte?	7
4.3 Welke regels gelden er bij verhuizing?	7
4.3a Jij kiest ervoor om te verhuizen	8
4.3b Wij kiezen ervoor dat je verhuist	8
4.3c Hoe laat je jouw woonruimte achter als je verhuist?.....	8
5. Wanneer stopt de zorg en/of begeleiding?	9
5.1 Er is een einddatum	9
5.2 Jij wilt geen zorg en/of begeleiding meer van ons	9
5.3 Jij hebt andere zorg en/of begeleiding nodig.....	9
5.4 Wij stoppen de zorg en/of begeleiding aan jou.....	10
5.5 Alleen bij persoonsgebonden budget (PGB): jouw PGB verandert	10
5.6 Hoe kun je de zorg en/of begeleiding opzeggen?	10
6. Extra zorg en/of begeleiding en betalingsvoorwaarden	11
6.1 Moet je betalen voor de zorg en/of begeleiding?	11
6.2 Op welk moment moet je betalen?	11
6.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?	11
6.4 Kunnen de prijzen van de extra zorg en/of begeleiding wijzigen?	11

1. Algemeen

1.1 Wat bedoelen we met algemene voorwaarden?

Jij¹ krijgt zorg en/of begeleiding van ASVZ. In je Plan hebben wij² hier afspraken over gemaakt. Maar er zijn ook afspraken die gelden voor iedereen die zorg en/of begeleiding krijgt van ASVZ. Deze afspraken staan in de algemene voorwaarden. Hierin staat wat jij van ASVZ kunt verwachten. En wat wij van jou verwachten. Deze voorwaarden vullen de wettelijke regels aan die voor jou en voor ons gelden. Op www.asvz.nl/informatiemap vind je hier meer informatie over. Vind je de tekst moeilijk te begrijpen? Dan leest je vertegenwoordiger³ de afspraken en komt hij of zij op voor jouw belangen.

1.2 Kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Voordat wij dat doen vragen we goedkeuring van de centrale cliëntenraad (CCR). De algemene voorwaarden mogen niet verschillen van de wet of onze afspraken met het zorgkantoor of de gemeente.

¹ Met 'je' / 'jij' bedoelen wij jou. De persoon aan wie ASVZ zorg en/of begeleiding verleent.

² Met 'wij' / 'ons' bedoelen wij ASVZ en/of medewerkers van ASVZ.

³ Met 'je / jouw vertegenwoordiger' bedoelen wij de persoon die jou helpt beslissingen te nemen.

En die namens jou kan beslissen als je dat zelf niet kunt.



2. Wat doen wij voor jou?

2.1 Iedereen doet mee. Jij ook.

Wij luisteren naar wat jij belangrijk vindt in je leven. En naar wat jouw wensen zijn. Samen kiezen we de zorg en/of begeleiding die bij je past. Soms helpt je vertegenwoordiger je daarbij. De afspraken schrijven we op in je Plan.

2.2 Wij houden ons aan de regels

Om ons werk goed te kunnen doen, houden wij ons aan regels. Zoals over kwaliteit van zorg, veiligheid en hygiëne. In de huisregels staat hoe wij ons moeten gedragen. Wij hebben de huisregels zelf geschreven en jij krijgt deze van ons. In de wet staat wanneer we informatie wel of niet mogen delen met anderen en onder welke voorwaarden.

2.3 Het Plan

In het Plan staat alles over jouw zorg en/of begeleiding. Dat moet volgens de wet. Alleen jij, mensen die jou ondersteunen en je vertegenwoordiger mogen dit lezen. Anderen mogen de informatie alleen bekijken als:

- jij daar toestemming voor hebt gegeven.
- het volgens de wet verplicht is.
- hier een andere reden voor is die in de wet staat.

3. Wat verwachten wij van jou?

Jij hebt recht op goede zorg en/of begeleiding van ons. Daarvoor hebben wij ook iets van jou nodig. Dit is wat wij van jou verwachten:

- Je geeft ons de juiste informatie over jezelf. Bijvoorbeeld in het aanmeldformulier en tijdens het intakegesprek. Hoe meer wij van jou weten, hoe beter wij jou kunnen helpen.
- Je hebt een geldig paspoort, rijbewijs of een geldige identiteitskaart. Als wij daarom vragen, laat je ons dat document zien.
- Je laat ons de zorg en/of begeleiding verlenen zoals afgesproken in het Plan.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden waar je woont of aanwezig bent. De huisregels gelden op alle locaties van ASVZ.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij of een cliënt iets hebben gedaan waardoor je schade hebt.
- Je gaat op een respectvolle manier om met ons en andere cliënten.
- Je mag zonder toestemming geen foto of video maken van begeleiders, andere cliënten of mensen op onze locaties. Wil je een geluidsopname maken van een gesprek? Dan moet je dat vooraf vertellen aan de persoon met wie je het gesprek hebt. Je mag een foto, video of geluidsopname alleen openbaar maken als de personen die daar op staan dat goed vinden.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als je gaat verhuizen.
- Je vraagt een indicatie voor langdurige zorg aan als je zonder indicatie met crisiszorg bij ons binnenkomt. Dat doe je uiterlijk vijf werkdagen nadat je bij ons woont. Kan je zelf geen indicatie aanvragen? Dan help je de persoon die dat voor je doet.

3.1 Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

Je kunt een afspraak tot 24 uur van tevoren afzeggen of verzetten. Doe je dit niet? Dan kunnen we kosten in rekening brengen en de zorg en/of begeleiding stoppen. Kon je er niets aan doen? Bijvoorbeeld omdat je plotseling naar het ziekenhuis moest. Dan hoef je niets te betalen.

4. Jouw woonruimte

Je krijgt woonruimte als je tijdelijk of voor onbepaalde tijd bij ons woont of logeert.

4.1 Waar zorgen wij voor als het om jouw woonruimte gaat?

- Wij onderhouden jouw woonruimte en gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij hebben voor alle woonruimtes een calamiteitenplan. Hierin staat wat iedereen moet doen in een noodsituatie. Wij zorgen ervoor dat cliënten en medewerkers hiervan op de hoogte zijn.
- Wij respecteren jouw privacy. Wij komen alleen in jouw woonruimte:
 - met jouw toestemming.
 - als dat nodig is voor jouw of andermans veiligheid of gezondheid.
 - om noodsituaties te voorkomen.
 - om schade aan jouw of andermans spullen te voorkomen.
 - om schoon te maken of op te ruimen zoals met jou afgesproken is.

4.2 Welke verplichtingen heb je voor jouw woonruimte?

- Je volgt onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid en hygiëne.
- Je geeft ons de mogelijkheid om jouw woonruimte te onderhouden.
- Je betaalt soms zelf de reparatiekosten als je iets stuk maakt:
 - in jouw woonruimte.
 - aan een gemeenschappelijke ruimte.
 - aan onze eigendommen.
- Je brengt aan jouw woonruimte geen grote veranderingen aan.
- Je gebruikt jouw woonruimte alleen om te wonen of logeren.

4.3 Welke regels gelden er bij verhuizing?

4.3a Jij kiest ervoor om te verhuizen

Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, betalen wij de kosten niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van een andere plek om te wonen.

4.3b Wij kiezen ervoor dat je verhuist

Soms moet je verhuizen. Bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont wordt verbouwd. Of als je op een andere plek betere zorg en/of begeleiding kunt krijgen. Wij laten je weten waarom je moet verhuizen en hoe we de verhuizing organiseren. In de brochure 'Wie betaalt wat?' vind je meer informatie over de vergoeding die je krijgt.

4.3c Hoe laat je jouw woonruimte achter als je verhuist?

Je laat jouw woonruimte netjes achter als je verhuist. Jouw spullen zijn op de afgesproken datum niet meer in jouw woonruimte of op de locatie.



5. Wanneer stopt de zorg en/of begeleiding?

Onze zorg en/of begeleiding kan om verschillende redenen stoppen. Soms moeten we hiervoor toestemming vragen aan het zorgkantoor of de gemeente. Omdat zij de zorg en/of begeleiding betalen. Hieronder staan de meest voorkomende redenen om de zorg en/of begeleiding te stoppen.

5.1 Er is een einddatum

In het intakegesprek spreken we af hoelang de zorg en/of begeleiding duurt als deze tijdelijk is. De einddatum zetten we in het Plan. De zorg en/of begeleiding stopt als de einddatum is bereikt. We kijken samen of we goed kunnen afsluiten of dat we de zorg en/of begeleiding verlengen.

5.2 Jij wilt geen zorg en/of begeleiding meer van ons

Wij willen ook dat jij kunt leven zonder onze zorg en/of begeleiding of met hulp van je netwerk. Maar dat kan niet altijd. Jij kunt de zorg en/of begeleiding op elk moment opzeggen. Maar soms vinden wij dat niet verstandig. Dat bespreken we dan met jou. Stoppen kan ook als je zorg en/of begeleiding van een andere zorgverlener wilt. Je vertegenwoordiger moet hiervoor toestemming geven. Je kunt ook stoppen als het tarief voor jouw zorg en/of begeleiding verandert.

5.3 Jij hebt andere zorg en/of begeleiding nodig

De begeleiding kan veranderen als wij samen denken dat jij ergens anders betere zorg en/of begeleiding kunt krijgen. Of omdat de rechter beslist dat jij naar een andere zorgverlener moet. In deze situaties kijken wij samen met jou naar mogelijkheden voor andere zorg en/of begeleiding. Zowel binnen als buiten onze organisatie. We doen ons best om deze overstap goed te begeleiden.

5.4 Wij stoppen de zorg en/of begeleiding aan jou

We willen jou zo goed mogelijk ondersteunen. Daarom stoppen we de zorg en/of begeleiding alleen als het echt niet anders kan. We mogen de zorg en/of begeleiding onder andere stoppen als:

- Jij onvoldoende meewerkt aan gemaakte afspraken. Waardoor wij of andere organisaties jou niet goed kunnen helpen. Je moet bijvoorbeeld thuis zijn en de deur opendoen als je met een begeleider hebt afgesproken.
- Jouw gedrag of het gedrag van jouw familie, vrienden of vertegenwoordiger overlast veroorzaakt voor andere cliënten of medewerkers.
- Jij, jouw familie, vrienden of vertegenwoordiger iets strafbaars doet op onze locaties. Zoals grensoverschrijdend gedrag, diefstal of het kopen of verkopen van drugs.
- Jij andere zorg en/of begeleiding wilt dan in je Plan staat. En het niet lukt om samen nieuwe afspraken te maken.
- Jij meer of andere zorg en/of begeleiding nodig hebt. Maar niet meewerkt aan het vinden van een passende plek. Of als jij of je vertegenwoordiger een passende plek weigert.
- Onze facturen voor de zorg en/of begeleiding niet betaald worden.
- Jij je niet aan de huisregels houdt.

Voordat we stoppen met de zorg en/of begeleiding bespreken we dit met jou en je vertegenwoordiger. We kijken samen wat we gaan verbeteren. Als de situatie niet verbeterd geven we je een waarschuwing in een gesprek en brief of e-mail. Helpt de waarschuwing niet? Dan stoppen wij de zorg en/of begeleiding. Je ontvangt een brief waarin staat dat we na drie maanden de zorg en/of begeleiding stoppen en waarom. Tot die tijd helpen we je zo goed mogelijk. En zoeken we naar andere passende zorg en/of begeleiding voor jou.

5.5 Alleen bij persoonsgebonden budget (PGB): jouw PGB verandert

De zorg en/of begeleiding stopt als het zorgkantoor of de gemeente beslist dat jij geen PGB meer krijgt. De stopdatum staat in het besluit van het zorgkantoor of de gemeente.

5.6 Hoe kun je de zorg en/of begeleiding opzeggen?

Als je de zorg en/of begeleiding wilt opzeggen, bespreek het dan eerst met ons. Zijn we het met elkaar eens? Dan stuur jij of jouw vertegenwoordiger ons een e-mail of brief met de reden waarom je wilt stoppen. De zorg en/of begeleiding stopt tenminste 1 maand na de datum waarop we jouw e-mail of brief kregen. Behalve als we iets anders afspreken.

6. Extra zorg en/of begeleiding en betalingsvoorwaarden

6.1 Moet je betalen voor de zorg en/of begeleiding?

Jij betaalt niets als het zorgkantoor ons betaalt voor jouw zorg en/of begeleiding. Wij kunnen jou wel extra zorg en/of begeleiding aanbieden. In de brochure 'Wie betaalt wat?' vind je hier meer informatie over. Je betaalt zelf voor deze extra zorg en/of begeleiding.

Betaal je de zorg en/of begeleiding uit een persoonsgebonden budget (PGB)? Dan sturen wij je binnen zes weken na de maand waarin de zorg en/of begeleiding is gegeven een rekening. Je moet deze rekening zelf betalen. Dat kan uit het PGB dat je hebt gekregen.

6.2 Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je voor de extra zorg en/of begeleiding een rekening. Deze rekening moet je binnen dertig dagen betalen. Betaal je de zorg en/of begeleiding uit een persoonsgebonden budget (PGB)? Ook dan moet je de rekening binnen dertig dagen betalen.

6.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Wij sturen je een herinnering als je niet op tijd betaalt. Je moet binnen veertien dagen na ontvangst van de herinnering betalen. Betaal je daarna nog niet? Dan verhogen wij het bedrag met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop je eerste betalingstermijn afliep.

6.4 Kunnen de prijzen van de extra zorg en/of begeleiding wijzigen?

Wij kunnen de prijzen van de extra zorg en/of begeleiding aanpassen. Wij laten je dit uiterlijk vier weken van tevoren weten. Zodat jij kunt beslissen of je nog gebruik wilt maken van deze extra zorg en/of begeleiding.



ASVZ • Touwbaan 1 • Postbus 121 • 3360 AC Sliedrecht
T: 088 - 993 12 95 • E: klantadvies@asvz.nl • www.asvz.nl

