

# Algemene Voorwaarden

Status document	Afgerond	Vastgesteld door	Bestuurder
		Vastgesteld op	11-12-2023
Laatste wijzigingen	11-12-2023	Herzieningsdatum	1-1-2026

## 1. Algemeen

### a) Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die Stichting Actolei sluit met bewoners met een indicatie voor langdurige zorg.

### b) Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? En wat is 'het zorgkantoor' en 'een indicatie'?

In deze algemene voorwaarden gaat het over 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en over 'wij/ons'.

- Met 'je' bedoelen wij jou, degene aan wie wij langdurige zorg verlenen.
- Met 'jouw vertegenwoordiger' bedoelen wij de persoon die je helpt beslissingen te nemen of die namens jou kan beslissen als je dat zelf niet kunt.
- Met 'wij'/'ons' bedoelen wij Stichting Actolei en/of haar medewerkers.
- Het zorgkantoor is een organisatie die ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt.
- Een indicatie is een beslissing waarin staat op welke zorg en ondersteuning je recht hebt. Zo'n beslissing wordt genomen door het CIZ.

### c) Waarover gaan de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden staat wat je van ons mag verwachten en wat wij van bewoners mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor jou en voor ons. Over deze wettelijke regels informeren wij jou en je vertegenwoordiger op onze website. Als je dat wilt, geven we je deze informatie op papier.

### d) Is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst van toepassing?

Wij volgen de richtlijn Wgbo van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Dat houdt in dat op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die je met ons hebt gesloten de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst zoveel mogelijk van toepassing is. Wij houden ons bijvoorbeeld aan de bepalingen over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.

## 2. Wat verwachten wij van jou?

- Je hebt een geldig identiteitsbewijs. Als wij daarom vragen, laat je ons dat document zien.
- Je geeft ons gelegenheid om de zorg te verlenen zoals afgesproken in het leefplan.
- Je werkt eraan mee dat tijdens het verlenen van zorg wordt voldaan aan wettelijke regels over arbeidsomstandigheden. Die gaan bijvoorbeeld over veiligheid en hygiëne.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden in het gebouw en het terrein waar je woont of waar je aanwezig bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij iets hebben gedaan waardoor je benadeeld bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als een medebewoner iets gedaan heeft waardoor je benadeeld bent.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere bewoners en met ons.
- Je maakt geen foto's of andere beeldopnamen van andere bewoners, medewerkers en vrijwilligers, tenzij je daarvoor toestemming hebben gegeven aan de betrokken personen.
- Als je gaat verhuizen, laat je ons dat zo snel mogelijk weten.

Als je met spoed bij ons moet komen wonen, vraag je een indicatie voor langdurige zorg aan. Dat doe je uiterlijk vijf werkdagen nadat je bij ons bent komen wonen. Als je niet zelf een indicatie kunt aanvragen, verleen je alle medewerking aan degene die dat voor je doet.

### 3. Jouw kamer

#### a) Heb je een eigen kamer als je bij ons woont?

Als je bij ons woont, krijg je een eigen kamer.

#### b) Waar zorgen wij voor als het om jouw kamer gaat?

- Wij respecteren jouw privacy. Wij gaan jouw kamer niet binnen zonder jouw toestemming, behalve als dat nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid, de veiligheid of gezondheid van iemand anders, om noodsituaties te voorkomen of om te voorkomen dat jouw of andermans spullen beschadigd worden.
- Wij zorgen voor het onderhoud van jouw kamer en gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij stellen een calamiteitenplan op. Daarin staat wat er moet gebeuren in een noodsituatie. Wij zorgen er ook voor dat bewoners en medewerkers weten wat zij in noodsituaties moeten doen.

#### c) Welke verplichtingen heb je ten aanzien van jouw kamer?

- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- Je geeft ons de gelegenheid om je kamer te onderhouden.
- Als je schade hebt veroorzaakt aan jouw kamer of aan een gemeenschappelijke ruimte of aan onze eigendommen (zoals meubels) vergoed je die schade.
- Je gebruikt jouw kamer alleen om er te wonen. Je geeft de kamer niet in gebruik aan een ander en ontvangt er geen logés.
- Iemand anders mag niet bij je intrekken.
- Je brengt aan je kamer geen grote veranderingen aan.

#### d) Welke regels gelden er bij verhuizing?

Soms is het nodig dat je verhuist binnen het gebouw waar je woont of naar een ander gebouw, bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont verbouwd wordt of omdat we je op een andere plek betere zorg en ondersteuning kunnen geven. Als je moet verhuizen, laten wij je weten waarom de verhuizing nodig is en hoe we de verhuizing organiseren. Ook informeren wij je over de vergoeding die je krijgt voor de kosten van de verhuizing en inrichting (stoffering en inventaris). Met de bewonersraad spreken wij de (maximale) vergoeding voor de kosten van verhuizing en inrichting af.

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

#### e) Hoe laat je jouw kamer achter als je verhuist?

- Je laat jouw kamer netjes achter als je ergens anders gaat wonen. Als er in het verleden kosten zijn gemaakt door ons omdat jij zelf een specifieke wens had m.b.t. de inrichting en stoffering van je kamer dan zijn de herstelkosten voor jouw rekening.
- Je zorgt ervoor dat jouw spullen op de afgesproken datum niet meer in je kamer of op de locatie zijn.

## 4. Aanvullende zorg- en dienstverlening en betalingsvoorwaarden

### a) Moet je betalen voor de zorgverlening?

Als het zorgkantoor ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt, hoef jij ons daar dus niet voor te betalen.

Als je de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt uit een persoonsgebonden budget (pgb) betaalt, sturen wij je binnen vier weken na afloop van de maand waarin de zorg is verleend een rekening.

### b) Op welk moment moet je betalen? (Alleen bij pgb)

De rekening voor zorg en ondersteuning die je uit een persoonsgebonden budget betaalt, moet je binnen veertien dagen betalen.

### c) Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Als je niet op tijd betaalt, sturen wij je een herinnering. Je moet dan alsnog betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de herinnering.

Als je daarna nog niet betaald hebt, verhogen wij het bedrag dat je moet betalen met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop je eerste betalingstermijn afliep.

### d) Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat willen doen, vragen wij onze bewonersraad daarmee in te stemmen.

- Voordat de algemene voorwaarden gewijzigd worden, laten wij je dat weten.
- De algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met onze afspraken met het zorgkantoor. Bij verschil tussen de wet of onze afspraken met het zorgkantoor en de algemene voorwaarden, gaan de wet en onze afspraken met het zorgkantoor voor.