

**Algemene Voorwaarden**  
**Welzijn & Zorg**  
**Huize Rosa**

Juni 2025

# Inhoud

|                                                                 |                                            |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Inhoud.....                                                     | 2                                          |
| Belangrijke vragen en antwoorden: .....                         | 3                                          |
| Waarom deze Algemene voorwaarden Zorg? .....                    | 4                                          |
| <i>Algemeen deel</i> .....                                      | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 1. Algemeen.....                                                | 5                                          |
| 2. Zorgplan en zorgdossier .....                                | 6                                          |
| 3. Betalingsvoorwaarden.....                                    | 9                                          |
| 4. Overige afspraken.....                                       | 9                                          |
| 5. Klachten en Geschillen.....                                  | 11                                         |
| 6. Einde van de overeenkomst .....                              | 13                                         |
| <i>Bijzonder deel</i> .....                                     | 15                                         |
| Zorg met verblijf (WLZ) – U woont bij ons.....                  | 15                                         |
| Modulair Pakket Thuis (MPT) en Volledig Pakket Thuis (VPT)..... | 18                                         |
| Wijkverpleging (ZVW en WLZ) .....                               | 20                                         |
| WMO – Huishoudelijke dienst .....                               | 21                                         |
| Wet Zorg en Dwang (WZD) .....                                   | 23                                         |

## Belangrijke vragen en antwoorden:



### 1) Wat mag er wel en niet op mijn appartement binnen Huize Rosa?

Klik hier [Uw appartement](#)

### 2) Hoe zit het met mijn privacy?



- Wij gebruiken uw zorgdossier zonder uw toestemming voor:
  - kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
  - financiële afwikkeling en controle;
  - Uitwisseling van gegevens met de apotheek en medido;
  - onderzoek van een intern gemeld incident.
- Uw toestemming hebben wij nodig als wij gegevens willen uitwisselen met zorgverleners die niet betrokken zijn bij onze zorgverlening en voor het uitvoeren van audits.
- Uw foto wordt gebruikt in Medimo, ons digitale zorgdossier zodat wij direct zien dat wij de juiste persoon voor ons hebben.
- We komen uw appartement niet binnen zonder uw toestemming tenzij uw veiligheid of gezondheid in gevaar is.



### 3) Kan ik kiezen voor maaltijden van Huize Rosa? Ja dat is mogelijk



### 4) Klacht? Kijk op onze [klachtenregeling](#)

## Waarom deze Algemene voorwaarden Zorg?

Algemene voorwaarden zijn afspraken die van toepassing zijn op de zorgovereenkomst tussen u en de zorgaanbieder. In deze Algemene voorwaarden worden uw rechten en plichten en die van de zorgaanbieder (Huize Rosa) geregeld.

Huize Rosa maakt geen gebruik van een schriftelijke zorgovereenkomst. Dit betekent dat op grond van de wet een mondelinge zorgovereenkomst tot stand komt op het moment dat u zich als bewoner/cliënt met een concrete zorgvraag tot Huize Rosa richt en Huize Rosa op deze zorgvraag ingaat. Daarmee proberen we de zorg te organiseren met minder regels en administratieve lasten.

De Algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en diverse bijzondere delen. Het algemene deel is altijd op u van toepassing ongeacht de zorg die u ontvangt. De bijzondere delen zijn alleen van toepassing als u een specifieke soort zorg krijgt. Het kan dus zijn dat het algemene deel én één of meerdere bijzondere delen op u van toepassing zijn.

De Algemene voorwaarden Zorg zijn gebaseerd op landelijke algemene voorwaarden die zijn gemaakt door: ActiZ en Zorgthuisnl (namens de zorgaanbieders) en de Consumentenbond, LOC Waardevolle zorg en Patiëntenfederatie Nederland (namens cliënten). De inhoud van het Algemene deel van de Algemene Voorwaarden Zorg is vrijwel identiek aan de Algemene Voorwaarden van ActiZ. Daar waar er wél een inhoudelijke afwijking is, is die afwijking cursief weergegeven. Deze voorwaarden hebben de instemming van de cliëntenraad verkregen.

Deze Algemene voorwaarden Zorg staan op de website en iedereen die van Huize Rosa zorg ontvangt, krijgt een link doorgestuurd met het pdf bestand van de Algemene voorwaarden Zorg. De Algemene Voorwaarden Zorg maken deel uit van een totaalpakket aan informatie dat u van ons ontvangt. Op die manier heeft iedereen toegang tot dezelfde informatie en is helemaal transparant wat we over en weer van elkaar mogen verwachten. Ontvangt u de Algemene Voorwaarden Zorg (nogmaals) graag op papier? Laat het uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende ('EVV-er'), uw eerste aanspreekpunt weten en wij regelen het.

Naast de Algemene voorwaarden Zorg is er ook een zorgleefplan. In dit plan staat beschreven welke zorg u krijgen welke afspraken met u daarover zijn gemaakt. Hierover volgt later nog meer.

## Algemeen deel

# 1. Algemeen

### 1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden in deze module(s) zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg heeft aanvaard.

De algemene voorwaarden zijn **niet** van toepassing:

- a. bij onvrijwillige opname en verblijf van u. Onder een onvrijwillige opname en verblijf verstaan wij een opname en verblijf op basis van een inbewaringstelling of een rechterlijke machtiging zoals bedoeld in de Wet zorg en dwang;
- b. op de overeenkomst met cliënt die maatschappelijke ondersteuning van ons ontvangt (WMO);
- c. op de overeenkomst met cliënt die met een persoonsgebonden budget zorg (PGB) of maatschappelijke ondersteuning bij ons inkoopt.

De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden in deze module(s) geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen.

### 1.2 Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?

In de module(s) van de algemene voorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij/ons'.

- Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).
- Met 'wij/ons' wordt de zorgaanbieder Huize Rosa bedoeld.

*Soms moet er door Huize Rosa een afweging worden gemaakt tussen het belang van de vertegenwoordiger en het belang van de bewoner/cliënt. In dat geval gaat het belang van de bewoner/cliënt voor.*

### 1.3 Wie kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?

De algemene voorwaarden in deze module(s) kunnen slechts gewijzigd worden:

- bij gewijzigde wet- en regelgeving door ActiZ en Zorgthuis.nl gezamenlijk, als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving.

Een wijziging van de algemene voorwaarden die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving of uit het contract tussen zorgaanbieder en financier in werking treedt. Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren; of

- in alle overige gevallen door ons, na instemming van cliëntenraad. Wij informeren u tijdig overeen wijziging van de algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

## 2. Zorgplan en zorgdossier

### 2.1 Welke verplichtingen hebben wij?

Wij informeren u over de voorgestelde zorgverlening. Daarnaast zullen wij, zo nodig en tijdig, hierover met u overleggen zodat wij samen beslissen over passende zorgverlening en u toestemming kan verlenen.

### 2.2 Wat is het (digitaal) zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het (digitaal) zorgplan is een (digitaal) document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het (digitaal) zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het (digitaal) zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De zorgverlening die wij geven *past bij* de indicatie die u heeft. Als u aanvullende zorg wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Mogelijk kunnen wij dat bieden tegen extra betaling.

*Huize Rosa werkt met het ECD, een online systeem waarin wij uw zorgplan en zorgdossier bijhouden. Wij plaatsen een foto van u bij uw naam in uw dossier. Dit doen wij zodat onze medewerkers direct de juiste persoon voor zich hebben en er geen vergissingen plaatsvinden op basis van uw naam. Enkel de medewerker die zorg of ondersteuning bij u verleent ziet deze foto. Wanneer u hier bezwaar tegen heeft kunt u dat bij ons aangeven.*

### 2.3 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het (digitaal) zorgplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het (digitaal) zorgplan zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het (digitaal) zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

### 2.4 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het (digitaal) zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;

hoe vaak en waarom het (digitaal) zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

### 2.5 Wat als wij de afspraken in het (digitaal) zorgplan niet kunnen nakomen?

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

### 2.6 Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan u. Wij

zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier goed en beveiligdbewaard wordt. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, medische gegevens en de voortgang van de zorgverlening. Het (digitaal) zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.

- Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.
- Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.
- *U kunt ons schriftelijk of elektronisch verzoeken het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen.* Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij u schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die u gebruikt heeft bij uw vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in Hoofdstuk 5 van deze module.

## 2.7 Wanneer gebruiken wij het zorgdossier zonder uw toestemming?

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemeld incident. Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

## 2.8 Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier?

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek. *Ook wanneer wij voor het uitvoeren van audits (een audit is een onafhankelijk onderzoek om bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg, welzijn of processen te meten) gegevens uit uw zorgdossiers willen delen met andere partijen hebben wij uw toestemming nodig.*

## 2.9 Aan wie geven wij inzage in het zorgdossier?

- U kunt (een deel van) het zorgdossier kosteloos inzien en een schriftelijke kopie krijgen. U kunt één gratis kopie krijgen, voor een tweede kopie vragen wij een redelijke vergoeding op basis van de administratieve kosten. U kunt ook (een deel van) het zorgdossier kosteloos elektronisch inzien en kosteloos een elektronisch afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen.

U krijgt **geen** inzage in of een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het zorgdossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven

het belang van inzage moet *gaan*. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties. *Of dit aan de orde is ter beoordeling van de behandelend arts.*

- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling en hun vervangers, kunnen zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (eendeel van) het zorgdossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.
- Uw vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, *wanneer u daar niet toe in staat bent*, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de IGJ of politie), kan zonder uw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

#### 2.10 Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier?

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel **geen** inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Dat is alleen anders:

- wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uwnabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd. Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier als:

- daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
  - u dat niet wenst; én
  - u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
  - u in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

#### 2.11 Eerste contactpersoon en Wettelijk vertegenwoordiger

- We vragen u al bij *het eerste contact (tijdens het opnamegesprek)* om iemand aan te wijzen als uw **eerste contactpersoon**. Kies iemand die u goed kent en die op de hoogte is van uw zorgwensen, voorkeuren, achtergrond, geloof en meningen. De eerste contactpersoon helpt u om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen en handelt in uw belang. Deze is betrokken bij belangrijke beslissingen over uw zorg en welzijn. Dit kan familielid, vriend of andere dichte bekende zijn. De eerste contactpersoon is ook het aanspreekpunt voor uw familie en naasten. *De eerste contactpersoon is iemand die wij als eerste bellen wanneer er iets met u is gebeurd of wanneer er zaken overlegd moeten worden. De eerste contactpersoon en de wettelijk vertegenwoordiger kunnen dezelfde persoon zijn maar dat is niet verplicht. Het is aan u om deze keuze te maken en deze door te geven.*
- **Wettelijk Vertegenwoordiger** is iemand die beslissingen voor u neemt als u dat niet meer kunt. Dat wordt ook wel wilsonbekwaamheid genoemd. Dit betekent dat wanneer u niet goed begrijpt wat er wordt gezegd, geen goede keuzes kunt maken, beslissingen neemt die niet goed zijn voor uw gezondheid, of als u niet

begrijpt wat de gevolgen zijn van uw keuzes, dan heeft u iemand nodig om voor uw belangen te zorgen. Dat is de wettelijk vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger zorgt ervoor dat uw belangen goed worden behartigd.

- Bent u nog wilsbekwaam (als u gezond bent en begrijpt wat er wordt gezegd) kunt u zelf beslissingen nemen, u beslist dan zelf *over bepaalde keuzes en beslissingen*.

## 2.12 Cliënt app

- We werken met een cliënt app. In deze app kunt u snel gegevens inzien en u bepaalt wie u toegang geeft tot uw zorgdossier. De cliënt app is er voor u, uw familie en uw naasten. Daar kunnen zij zelf ook foto's, berichten en afspraken toevoegen zodat het zorgdossier altijd actueel en volledig is. U machtigt zelf een beheerder (dat kan uzelf zijn maar dat kan ook een familielid of naaste zijn). Deze beheerder kan vervolgens personen toevoegen of verwijderen die toegang hebben tot de cliënt app.
- Na 10 weken na uw overlijden wordt de cliëntapp afgesloten voor uw netwerk (voor degene die daar toegang toe had).

## 2.13 Aandachtsfunctionaris LVAK (huiselijke geweld en mishandeling)

Binnen Huize Rosa hebben wij een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling en (vermoeden van) huiselijk geweld. Deze is te bereiken via [afouderenmishandeling@zorgcentrum-huizerosa.nl](mailto:afouderenmishandeling@zorgcentrum-huizerosa.nl).

## 2.14 Vertrouwenspersoon Huize Rosa

Binnen Huize Rosa hebben we ook een cliëntvertrouwenspersoon. De gegevens kunt u terugvinden op onze [website](#).

# 3. Betalingsvoorwaarden

## 3.1 Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (rechtstreeks) door het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de *zorgverzekering* valt.

## 3.2 Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u **vóór** de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

## 3.3 Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen moet betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen. *In principe hanteren wij een automatisch incasso voor deze betalingen.*

## 3.4 Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en

buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

### 3.5 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

## 4. Overige afspraken

### a. Welke informatie krijgt u?

Wij spannen ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke aanvullende zorg en eventuele diensten wij bieden en de kosten daarvoor;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad.

### b. Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en geschikte vorm. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

### c. Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen. Ook geeft u ons informatie over een eventuele wilsverklaring;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening, waaronder begrepen informatie over dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

### d. Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

### e. Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;

- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

#### **f. Hoe gaan wij om met deelname aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?**

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken.

*Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt<sup>1</sup> of een onevenredige inspanning kost<sup>2</sup> kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:*

- i. *het onderzoek een algemeen belang dient;*
- ii. *het onderzoek niet zonder deze vorm van gegevensverstrekking kan worden uitgevoerd;*
- iii. *u geen bezwaar heeft gemaakt; en*
- iv. *bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van debetrokkene niet onevenredig wordt geschaad.*

*Wij kunnen ook volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.*

*U hebt de mogelijkheid tot bezwaar, waarna uw gegevens niet (meer) mogen worden gebruikt.*

#### **g. Welke verplichtingen heeft u nog meer?**

U heeft ook de volgende verplichtingen, als u bij ons verblijft of in een privéwoning woont:

- u bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang engedurende de looptijd van de zorg;
- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het (digitaal) zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;

u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken;

- u meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

#### **h. Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten?**

Als het voor u niet mogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en

<sup>1</sup> bijvoorbeeld wanneer u bent overleden of het vragen van toestemming voor u zodanig belastend kan zijn dat psychische schade moet worden bevreesd.

<sup>2</sup> dit gaat enkel op voor indirect identificerende gegevens (gegevens die niet rechtstreeks tot u te herleiden zijn).

in ieder geval 24 uur van tevoren. Als u niet op tijd de afspraak afzegt, kunnen wij gederfde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was op tijd uw afspraak af te zeggen bijvoorbeeld bij een onverwachte opname in het ziekenhuis.

Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten (*kosten*) en is op onze website en/of op papier te raadplegen.

## 5. Klachten en geschillen

*Wanneer u niet tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan horen we dat graag van u. We kunnen dan in overleg samen naar een oplossing zoeken. Bent u juist wél tevreden? Ook dat willen we natuurlijk weten.*

### Klachten

#### a. Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website [Klachtenregeling Zorgentrum Huize Rosa](#) of in een folder. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samenmet ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

#### b. Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven onder **5c e.v.** en op de website van de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

### Geschillen

#### c. Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

*De Geschillencommissie werkt volgens een eigen Procedure en Reglement. De bepalingen in deze Zorgvoorwaarden zijn een verkorte weergave daarvan. De bepalingen in de Procedure en het Reglement van de Geschillencommissie zijn leidend.*

#### d. Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen twaalf maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

#### e. Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (zes weken, eventueel te verlengen tot tien weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

#### f. Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

U kunt er voor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde zorgverlener gaat, kunt u ook naar de tuchtrechter gaan.

**g. Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?**

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

**h. Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?**

De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven € 25.000. Hiervoor kunt u wel naar de rechter.

## 6. Einde van de overeenkomst

**a. Wanneer eindigt de overeenkomst?**

De overeenkomst eindigt:

- a. als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- b. als u en wij dat allebei willen;
- c. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder **6.b**;
- d. na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder **6.d**;
- e. op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het zorgdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- f. als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;
- g. ingeval van ontbinding door de rechter;
- h. bij uw overlijden.

**b. Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?**

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

**c. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?**

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervoor vermeld onder **6.b**, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

U krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

**d. Kunt u de overeenkomst opzeggen?**

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.

**e. Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?**

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, mag u dat deel van de overeenkomst, die de aanvullende zorgverlening regelt en waarvan de prijzen verhoogd zijn, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

## *Bijzonder deel*

# Zorg met verblijf (WLZ) – U woont bij ons

### Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons, als u langdurige zorg met verblijf ontvangt van ons. In deze module zijn opgenomen de voor u geldende bijzondere voorwaarden. Deze module is een aanvulling op de Algemene module, die hiervoor is omschreven.

### Gelden er aanvullende eisen aan de zorgplanbespreking naast die in de Algemene module?

- Wij leggen binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, de afspraken die wij met u hebben gemaakt tijdens de zorgplanbespreking, vast in het (digitaal) zorgplan en zorgen ervoor dat het beschikbaar is voor u en (direct) te raadplegen.
- Wij bespreken met u één keer per jaar het (digitaal) zorgplan. Na een evaluatie en actualisatie van het (digitaal) zorgplan, leggen wij binnen zes weken, de uitkomst van de bespreking vast in het (digitaal) zorgplan.
- Als u op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kunt u bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

### Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer of het appartement?

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement wordt opgeleverd met geverfde muren, PVC, gordijnen, vitrage, een legkastje in de badkamer, een lege kledingkast (en in de woontoren een leeg keukenblok). U kunt de kasten met uw eigen spullen vullen en u kunt het appartement naar eigen wens inrichten;
- de kamer of het appartement wordt onderhouden. Als wij dat niet doen, kunt u ons daar op wijzen met een brief of email. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen;
- er een hoog-laag bed, een kussen en dekbed wordt geleverd. U mag uiteraard ook uw eigen kussen en dekbed gebruiken;
- linnengoed en handdoeken worden verstrekt. U bent natuurlijk vrij om uw eigen linnengoed of handdoeken mee te nemen. Het wassen hiervan moet u dan zelf doen of regelen;
- Binnen Huize Rosa bestaan er twee soorten was, namelijk de huurwas en de persoonsgebonden was. De huurwas bestaat uit uw beddengoed, handdoeken en theedoeken. Deze was wordt voor u gedaan (wanneer u daar geen bezwaar tegen heeft) door de wasserij van Huize Rosa. Voor de persoonsgebonden was (uw boven- en onderkleding) kunt u ervoor kiezen om deze was ook door de wasserij van Huize Rosa te laten verzorgen. Daar staat dan een vergoeding tegenover die u kunt vinden in het [tarievenoverzicht](#). Deze was dient u te labelen met uw naam. Meer informatie over de was kunt u vinden onder [deze link](#).
- brand, inbraak en andere onveilige situaties dienen zoveel mogelijk te worden voorkomen. Dat is ook de reden dat er geen kaarsen en/of wierook gebrand mogen worden;
- de overgang naar de specialist ouderenzorg en de apotheek waarmee Huize

Rosa samenwerkt wordt geregeld;

- iemand op uw kamer mag blijven logeren wanneer u dat wenst. De regeling hiervoor kunt u vinden via deze link [deze link](#).
- bezoek is altijd welkom tussen 7:00 en 23:00 uur. Wanneer bezoek in de nacht wil komen kan dat via de zorg aangevraagd worden. Wanneer de receptie niet aanwezig is, kan bezoek met een tag binnenkomen. Deze kunt u aanvragen via de receptie via [receptie@zorgcentrum-huizerosa.nl](mailto:receptie@zorgcentrum-huizerosa.nl);
- u een eigen brievenbus tot uw beschikking krijgt. Deze staan in het Rosarium en kunnen door uzelf of uw naasten geleegd worden;
- er een [calamiteitenplan](#) aanwezig is en medewerkers zullen u ook altijd laten weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten;
- er een aantal materialen in uw kamer of appartement worden verstrekt aan u. Deze materialen worden in bruikleen (zonder vergoeding) verstrekt. Dit betreft onder andere: Handdoekenautomaat, hals/polsalarm, elektronische sleutel kamer, sleutel postbus 1 prullenbak, 1 pedaalemmer voor incontinentiemateriaal en 2 wasmanden. Evt. vermissing of beschadiging zal bij u in rekening worden gebracht. Deze materialen dienen bij oplevering van de kamer ook weer aanwezig en niet beschadigd te zijn.

#### Welke verplichtingen heeft u?

- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid;
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud of schoonmaak van de kamer of het appartement;
- U vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer of het appartement geen ingrijpende veranderingen aan. Het aanbrengen van laminaat of parket in het appartement is wegens geluidsoverlast in principe niet mogelijk. Wenst u dat toch, dan overleggen wij daarover graag met u.
- Het is vanwege veiligheidsredenen niet toegestaan om vloerbedekking en vloerkleden in het appartement te leggen;
- Als u graag huisdieren wilt houden op uw appartement, overleggen we graag met u over de mogelijkheden. U dient in ieder geval de huisdieren zelf te kunnen verzorgen. Soms zijn er dringende redenen waardoor verblijf van huisdieren niet mogelijk is of is het appartement of de locatie daarvoor niet geschikt. Woont u al met een huisdier bij ons en blijkt dat niet langer mogelijk te zijn? Dan overleggen we met u over een redelijke termijn waarbinnen u uw huisdier elders onderbrengt.
- Wanneer u wil roken in uw appartement dient u zich te houden aan ons [rookbeleid](#). Daarbij bent u onder andere verplicht om een zuiveringsapparaat met filter aan te vragen bij de Technische Dienst ([onderhoud@zorgcentrum-huizerosa.nl](mailto:onderhoud@zorgcentrum-huizerosa.nl)). U betaalt eenmalig de huurkosten voor het apparaat. Daarnaast worden de kosten voor het vervangen van de luchtfilter bij u in rekening gebracht. De kosten kunt u terugvinden in het [tarievenoverzicht](#). U mag niet roken op het appartement wanneer er een medewerker of vrijwilliger van Huize Rosa op uw appartement aanwezig is.
- Het gebruik van vloerkleden of extra kasten in de badkamer gaan in overleg met de zorg, zodat we de veiligheid en werkbaarheid met elkaar kunnen waarborgen.

- Mocht u iets willen ophangen aan de muren, vraag het dan aan onze technische dienst, die doen dit graag voor u. Gaat u niet zelf boren;
- U dient een service abonnement af te nemen bij Huize Rosa. Dit is een vast tarief wat in rekening gebracht wordt, waarmee onder andere de aansluitingen en installaties (van o.a. de televisie en internet) up to date gehouden worden en de stofferingen worden vervangen. De actuele tarieven kunt u op onze website en via [deze link](#) vinden.

#### Welke overige afspraken of werkwijzen gelden er binnen Huize Rosa?

- Wij hebben standaard een niet-reanimatie beleid. Bij uw inhuizing bespreken wij uw wensen hierover. Dat betekent dus dat we niet reanimeren indien er niets is vastgelegd;
- indien u een indicatie heeft inclusief BH (behandeling) geldt dat u recht heeft op een vergoeding van de mondzorg. Wij hebben een samenwerkingsovereenkomst met Vitadent, zij komen hier op locatie. U heeft de mogelijkheid om tweemaal per jaar de tandarts te bezoeken. Kiest u ervoor om een eigen mondzorgpraktijk te behouden dan dient u de vervoerskosten zelf te betalen. De mondzorg wordt door Huize Rosa vergoed. Heeft u een indicatie zonder BH (behandeling) dan betaalt u de mondzorg zelf (mogelijk via uw aanvullende zorgverzekering);
- U alsmede uw vertegenwoordiger krijgt toegang tot u app waar informatie rondom u zal worden gedeeld;
- Om onze bewoners een veilige en rustige nacht geven, maakt Huize Rosa voor alle bewoners van de woongroepen standaard gebruik van sensoren en detectie die registreren wie er veilig en rustig in bed ligt, en wie er uit bed gaat. Dit is ook een mogelijkheid op de Woontoren.
- Abonnement 'activiteiten' is standaard opgenomen in onze dienstverlening. Dit betekent dat u als bewoner deel kunt nemen aan de activiteiten die Huize Rosa vanuit het team Welzijn verzorgt. De actuele tarieven kunt u op onze website en via [deze link](#) vinden deze link. Wanneer u gegronde bezwaren heeft tegen dit abonnement kunt u dat aan ons doorgeven. Dit betekent dat u in principe niet kunt deelnemen aan de activiteiten. Wilt u dan toch aan een bepaalde activiteit deelnemen kan dit alleen tegen betaling.

#### Hoeveel privacy heeft u op de kamer of het appartement?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

#### Welke regels gelden er bij gedwongen verhuizing?

Als u wegens renovatie, vervangende nieuwbouw en/of permanente sluiting van een locatie/woning gedwongen bent te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is en welke procedure hierover geldt. Ook informeren wij u over de vergoeding die u krijgt voor de kosten van de verhuizing en inrichting (stoffering en inventaris). Met de cliëntenraad spreken wij de (maximale) vergoeding voor de kosten van verhuizing en inrichting af.

Ook kan er vanuit ons maximaal 1 keer aan u worden gevraagd om te verhuizen. Dit kan voortkomen uit bijvoorbeeld organisatorische of logistieke redenen. Wij zullen een belangenafweging maken en deze ook met u delen. In dat geval zullen wij de kosten voor de verhuizing voor onze rekening nemen.

#### Verhuizing

Als u er zelf voor kiest om te verhuizen, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. U kunt 1 keer een verzoek tot verhuizing bij ons indienen. Daarvoor kunt u contact opnemen met uw EVV-er. De kosten van de verhuizing betaalt u zelf.

#### **Welke afspraken gelden bij vertrek?**

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdt kunnen wij deze drie maanden ergens opslaan. Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. Wij brengen u tijdig op de hoogte van de vergoeding die wij vragen. Als uw eigendommen na drie maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen of vernietigen.

#### **Welke afspraken gelden bij overlijden?**

Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden. Onder noodzakelijke laatste zorg valt het schouwen, klaarmaken voor vervoer naar rouwcentrum en het tijdelijk koelen na het overlijden. Deze kosten komen voor onze rekening.

Als de mogelijkheid er is en wij de capaciteit hebben, spreken wij met uw nabestaanden over de wenselijke laatste zorg, zoals het afleggen en opbaren in de eigen kamer of een aparte ruimte. De kosten voor de wenselijke laatste zorg betalen uw nabestaanden.

Na overlijden is het mogelijk om uw dierbare maximaal 4 dagen op te baren op de kamer (enkel mogelijk in de woontoren) en dient u de kamer binnen 6 dagen leeg en bezemschoon op te leveren. In dat geval zijn er geen extra kosten voor u van toepassing. Waarbij de eerste dag na het overlijden geldt als dag 1.

Uw naasten verwijderen uw eigendommen uit de kamer of appartement binnen zes dagen na overlijden (waarbij de eerste dag na overlijden geldt als dag 1). Hebben uw nabestaanden hiervoor meer tijd nodig, dan kunnen zij in overleg met ons extra dagen afspreken en worden deze extra dagen bij hen in rekening gebracht (zie hiervoor het tarievenoverzicht).

[Hier](#) kunt u de brief met informatie vinden die wordt verstuurd als er iemand overlijdt. Er kunnen wel kosten in rekening worden gebracht voor andere zaken, zoals het beschikbaar stellen van koelapparatuur. Wij spreken met u af tegen welke prijs deze diensten worden aangeboden.

Als er geen andere afspraken zijn gemaakt en niet binnen zes dagen de kamer of het appartement leeg is gemaakt door uw nabestaanden, kunnen wij de kamer of het appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen drie maanden opslaan.

Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen. *Als wij andere kosten moeten maken wegens langer gebruik (dan de termijn van 6 dagen) van de kamer of het appartement, kunnen wij die kosten ook bij u in rekening brengen.* Wij brengen uw erfgenamen tijdig op de hoogte van de vergoeding die wij hiervoor vragen.

Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

# Modulair Pakket Thuis (MPT) en Volledig Pakket Thuis (VPT)

## Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons, als u Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) ontvangt van ons. In deze module staan voor u geldende algemene voorwaarden. Deze module is een aanvulling op de Algemene module.

## Moet het (digitaal) zorgplan binnen dezelfde termijn gereed zijn als genoemd in de Algemene module?

Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het (digitaal) zorgplan zijn opgesteld binnen vijf werkdagen na aanvang van de zorg. In alle andere gevallen moet het (digitaal) zorgplan worden opgesteld voor de start van onze zorgverlening.

## Kan de overeenkomst op een ander moment eindigen in het geval van wijkverpleging, anders dan genoemd in de Algemene module?

Naast de omstandigheden die in de Algemene module zijn genoemd, eindigt de overeenkomst ook op de datum waarop naar de mening van de wijkverpleegkundige beëindiging van de zorg verantwoord is of doorgaan niet zinvol is.

## Gelden er aanvullende eisen aan de zorgplanbespreking, anders dan genoemd in de Algemene module?

- Wij leggen, binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, de afspraken die wij met u hebben gemaakt tijdens de zorgplanbespreking, vast in het (digitaal) zorgplan en zorgen ervoor dat het beschikbaar is voor u en (direct) te raadplegen.
- Wij bespreken met u twee keer per jaar het (digitaal) zorgplan. Na een evaluatie en actualisatie van het (digitaal) zorgplan, leggen wij binnen zes weken, de uitkomst van de bespreking vast in het (digitaal) zorgplan.

## Gelden er bijzondere verplichtingen voor ons als ook andere zorgaanbieders zijn betrokken?

Bij een Modulair Pakket Thuis (MPT) kan de zorg worden geleverd door een of meer zorgaanbieders. Als er ook andere zorgaanbieders betrokken zijn, geldt het volgende.

- Wij stemmen onze zorg zorgvuldig met elkaar af en zorgen ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden tussen ons en de andere zorgaanbieder(s) helder zijn verdeeld.
- Wij informeren u over de manier waarop wij afstemmen en welke informatie met welke zorgaanbieder(s) wij over u uitwisselen in verband met de goede zorg aan u.

## Is het mogelijk Maaltijden af te nemen via Huize Rosa?

Ja, dat is mogelijk. U kunt bij Huize Rosa gaan eten wanneer u dat wenst. Zij houden ook rekening met eventuele dieetwensen of allergenen.

## Welke verplichtingen heeft u nog aanvullend?

- Indien u huisdieren heeft dient u deze tijdens het zorgmoment of in een bench te hebben zitten of in een andere afgesloten ruimte;
- U mag niet roken tijdens het zorgmoment.

## Wijkverpleging (ZVW)

### Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons, als u wijkverpleging van ons ontvangt. In deze module staan voor u geldende algemene voorwaarden. Deze module is een aanvulling op de Algemene module.

### Moet het (digitaal) zorgplan binnen dezelfde termijn gereed zijn als genoemd in de Algemene module?

Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het (digitaal) zorgplan zijn opgesteld binnen vijf werkdagen na aanvang van de zorg. In alle andere gevallen moet het (digitaal) zorgplan worden opgesteld voor de start van onze zorgverlening.

### Kan de overeenkomst op een ander moment eindigen in het geval van wijkverpleging, anders dan genoemd in de Algemene module?

Naast de omstandigheden die in de Algemene module zijn genoemd, eindigt de overeenkomst ook op de datum waarop naar de mening van de wijkverpleegkundige beëindiging van de zorg verantwoord is of doorgaan niet zinvol is.

### Gelden er aanvullende eisen aan de zorgplanbespreking, anders dan genoemd in de Algemene module?

- Wij leggen, binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, de afspraken die wij met u hebben gemaakt tijdens de zorgplanbespreking, vast in het (digitaal) zorgplan en zorgen ervoor dat het beschikbaar is voor u en (direct) te raadplegen.
- Wij bespreken met u twee keer per jaar het (digitaal) zorgplan. Na een evaluatie en actualisatie van het (digitaal) zorgplan, leggen wij binnen zes weken, de uitkomst van de bespreking vast in het (digitaal) zorgplan.
- Wanneer wij geen afspraken hebben met uw zorgverzekering dient u een machtiging te overleggen.

### Welke verplichtingen heeft u nog aanvullend?

- Indien u huisdieren heeft dient u deze tijdens het zorgmoment of in een bench te hebben zitten of in een andere afgesloten ruimte;
- U mag niet roken tijdens het zorgmoment.

# WMO – Huishoudelijke dienst

## Inhoud van de zorgovereenkomst

- Wij leveren zorg aan u op basis van het intakegesprek, waarbij wordt vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur u WMO hulp kan ontvangen. Huize Rosa verplicht zich de zorg te leveren in de kwaliteit en omvang als in de zorgovereenkomst is omschreven en dat deze uitgevoerd wordt door deskundige medewerkers;
- Van u wordt verwacht dat u gevraagd en ongevraagd aan Huize Rosa alle informatie verschaft die van belang is voor het op de juiste wijze verlenen van zorg door de medewerk(st)er(s) van Huize Rosa;
- Wij behouden ons het recht voor de inhoud van de met u gesloten overeenkomst te wijzigen, indien zij aannemelijk maakt hiertoe een gegronnd belang te hebben;
- Wij zijn gehouden bij de dienstverlening verantwoorde hulp en ondersteuning te bieden, in overeenstemming met de vereisten van de gemeente Nijmegen;

## Duur van de overeenkomst

- De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals tijdens het intakegesprek wordt overeengekomen. Indien nodig worden er nieuwe afspraken gemaakt.
- Tussentijdse opzegging door u is mogelijk, met een inachtneming van een opzeggingstermijn van 10 werkdagen.
- Indien u de hulp wil annuleren dient u dit minimaal 48 uur van te voren door te geven. Als u door nalatigheid de afspraken m.b.t. leveren van zorg niet nakomt kan Huize Rosa deze geplande zorg wel registreren als zorg (bv. het niet tijdig afzeggen van zorg).

## Welke verplichtingen gelden er voor u:

- U dient te zorgen voor allesreiniger, voldoende schoonmaakdoekjes, toiletreiniger, stofzuiger, dweil en een emmer. Wij maken niet schoon met bleek/chloor/schoonmaakazijn.
- Wij zijn verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van haar medewerkers. Zij vraagt dan ook van u dat u zorg draagt voor een werksituatie waarin de medewerker van Huize Rosa veilig en verantwoord zijn/haar werkzaamheden kan verrichten.
- Wij kunnen de dienstverlening weigeren, indien u niet bereid bent voorzieningen te treffen, of niet instemt dat Huize Rosa voorzieningen treft welke noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de zorgverlener te waarborgen (door gebruik ARBO-check wordt hieraan voldaan).
- U verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de eigen bijdrage WMO die u verschuldigd bent.
- U dient aanwezig te zijn als de medewerker bij u aan het werk is, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt, die schriftelijk zijn vastgelegd.
- Wij vinden het belangrijk dat haar medewerkers in een gezonde en veilige omgeving kunnen werken. Wij verwachten van u dat u niet rookt in het bijzijn van onze medewerkers.
- Wij waarderen onze medewerkers, hun cultuur en hun achtergrond. Wij verwachten van u hetzelfde. Dat betekent dat wij elke vorm van discriminatie, onheuse bejegening of welke vorm dan ook van ongepast gedrag niet accepteren.
- Het is niet toegestaan dat de medewerker een sleutel van uw woning in haar/zijn bezit heeft.
- Het is niet toegestaan dat de medewerker voor u pint bij een geldautomaat of in een

winkel.

### Aansprakelijkheid

- Wij proberen de nodige zorgvuldigheid bij de dienstverlening in acht te nemen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden kan niet worden uitgesloten dat er voorvallen gebeuren die schade toebrengen aan u of aan derden. Het aansprakelijk stellen van Huize Rosa dient schriftelijk plaats te vinden binnen een termijn van twee weken nadat de schade is ontstaan.
- Zijn wij aansprakelijk voor de door u geleden schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de uitkering waarvoor Huize Rosa ingeval van schade bij de aansprakelijkheidsverzekeraar is verzekerd. In alle gevallen heeft u een eigen risico van € 50, = per schadegeval.

### Overige bepalingen

- Wij kunnen, conform het contract met de gemeente Nijmegen, maximaal 6 keer per jaar geen hulp aanbieden in verband met ziekte, feestdagen en vakanties. Uiteraard streven wij ernaar om u de hulp te bieden die afgesproken is met elkaar, maar het kan in uitzonderingssituaties voorkomen dat de dienstverlening niet kan worden geboden;
- Wij zijn verplicht gegevens te registreren ter controle van verschillende overheidsinstanties, zoals de zorgverzekeraar, het zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Indien u niet wenst dat deze gegevens worden gedeeld dient u dat aan de zorgmedewerker door te geven.
- Indien u dat wenst kunt u de gedeclareerde uren schriftelijk opvragen bij uw vaste contactpersoon;

# Wet Zorg en Dwang (WZD)

## Wanneer zijn de algemene voorwaarden in deze module van toepassing?

In deze module staan voor u geldende algemene voorwaarden. Deze module is van toepassing, als:

- u een indicatie heeft voor langdurige zorg met als grondslag een psychogeriatrische aandoening;
- u een psychogeriatrische aandoening heeft of een daaraan gelijkgestelde aandoening (syndroom van Korsakov, ziekte van Huntington of niet-aangeboren hersenletsel) en uit een medische verklaring blijkt dat de Wet zorg en dwang op u van toepassing is, maar u geen indicatie heeft voor langdurige zorg.

Deze module is een aanvulling op de Algemene module en andere bijzondere modules:

- Als u bij ons verblijft, dan is ook de **bijzondere module Zorg met verblijf** van toepassing, behalve de aanvullende eisen aan het (digitaal) zorgplan en de zorgplanbespreking. In plaats daarvan geldt de algemene voorwaarde in deze module onder: **Gelden er aanvullende eisen aan het (digitaal) zorgplan en de zorgplanbespreking naast die in de Algemene module of in een van de andere bijzondere modules?**
- Als u niet bij ons verblijft kan naast deze module ook een andere bijzondere module van toepassing zijn op onze overeenkomst, afhankelijk van de zorg die u van ons ontvangt.

Deze module kan ook van toepassing op u zijn als u onvrijwillig bent opgenomen. Onder een onvrijwillige opname verstaan wij een opname en verblijf op basis van een inbewaringstelling of een rechterlijke machtiging zoals bedoeld in de Wet zorg en dwang.

## Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons, anders dan genoemd in de Algemene module of in een van de andere bijzondere modules?

Wij informeren u ook over:

- onze huisregels, als u woont op als u woont op een Wzd-geregistreerde locatie (of accommodatie);
- uw rechten op grond van de Wet zorg en dwang, zoals de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een daartoe ingestelde klachtencommissie en een beroep te doen op een cliëntenvertrouwenspersoon.

## Gelden er aanvullende eisen aan het (digitaal) zorgplan en de zorgplanbespreking, anders dan genoemd in de Algemene module of in een van de andere bijzondere modules?

Wij stellen samen met u of uw vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen zes weken na aanvang van de zorg, het (digitaal) zorgplan vast. Vervolgens bespreken wij samen met u of uw vertegenwoordiger, na vier weken het (digitaal) zorgplan en daarna tenminste twee keer per jaar.

Via [deze link](#) kunt u het beleidsplan Wet Zorg en Dwang van Huize Rosa inzien en downloaden.

## Wie is de cliëntvertrouwenspersoon WZD binnen Huize Rosa

U kunt meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon teruglezen via onze website [cliëntvertrouwenspersoon Huize Rosa](#).