

Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening SWZ zorg

INHOUD

SWZ zorg	1
Algemeen	1
Zorg- en dienstverlening	2
Vertegenwoordiging	3
Indicatiebesluit / Zorgbeschikking / Machtiging / Verwijzing	5
Als u bij SWZ verblijft	5
informatie en dossier	6
Betaling en overige verplichtingen	7
Klachten en aansprakelijkheid	8

SWZ ZORG

1. Wat doet SWZ zorg?

- Stichting SWZ, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41093769 en gevestigd aan de Nieuwstraat 70 te (5691 AG) Son (Gemeente Son en Breugel), is een samenwerkende woon- en zorgvoorziening voor gehandicapten ('SWZ').
- SWZ ondersteunt mensen met een lichamelijke of meervoudige beperking en niet-aangeboren hersenletsel in alle fasen en domeinen van hun leven, om zoveel mogelijk op eigen kracht mee te kunnen doen.
- SWZ biedt zorg- en dienstverlening in de vorm van begeleid wonen, ondersteuning thuis, begeleid werken, onderzoek, behandeling, dagactiviteiten, wonen, logeren en 24 uren zorg.

ALGEMEEN

2. Wat zijn Algemene Voorwaarden?

Het zijn regels die tussen u en SWZ gelden bij de zorg- en dienstverlening van SWZ aan u. De Algemene Voorwaarden gelden voor:

- U, de zorgvrager. Als de zorgvrager een wettelijke vertegenwoordiger heeft, dan neemt de wettelijk vertegenwoordiger beslissingen over de onderwerpen waarop de persoon wilsonbekwaam is. Waar "u" of "cliënt" vermeld staat kan in dat geval wettelijke vertegenwoordiger gelezen worden.
- SWZ, de zorgaanbieder.

3. Wanneer gelden de Algemene Voorwaarden?

Wanneer u zich met een zorg- of dienstverleningsvraag tot SWZ wendt en SWZ op die vraag ingaat, of op het moment dat SWZ zorg- of dienstverlening aan u verleent (juridisch noemen we dit de start van de geneeskundige behandelingsovereenkomst).

4. Kan SWZ afwijken van de Algemene Voorwaarden?

SWZ mag alleen afwijken van de Algemene Voorwaarden als u het daarmee eens bent. Als er afgeweken wordt dan moet dat schriftelijk worden vastgelegd.

5. Kan SWZ de Algemene Voorwaarden wijzigen?

Ja, dat kan. Veranderingen in de Algemene Voorwaarden gelden ook voor bestaande cliënten van SWZ. Een verandering wordt minimaal 30 dagen van tevoren gemeld. Als u het niet eens bent

met de verandering mag u stoppen met de zorg- en dienstverlening van SWZ. De ondersteuning stopt dan op de dag dat de verandering ingaat.

ZORG- EN DIENSTVERLENING

6. Hoe verleent SWZ de zorg- en dienstverlening aan u?

SWZ ondersteunt u zoals de wet dat vraagt. SWZ volgt de eisen en regels voor goede zorg- en dienstverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

Eisen staan bij voorbeeld in;

- De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Boek 7 BW, afdeling 5),
- De Wet Zorg en Dwang,
- De Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en
- De beroepscoodes en de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg.

7. Kan SWZ de zorg- en dienstverlening op een andere plaats uitvoeren?

Ja dit kan, als het nodig is voor het bieden van goede zorg. Hierover wordt u geïnformeerd.

8. Kan een afspraak afgezegd worden door u?

Ja dat kan, uiterlijk vier dagen voor de afspraak (of er moet afgesproken zijn dat dit niet kan). Als u de afspraak te laat afzegt of niet op komt dagen worden de gederfde inkomsten in de vorm van een boete-tarief aan u gefactureerd.

9. Gelden er regels als SWZ de zorg- en dienstverlening in uw privéwoning verleent?

Ja, medewerkers van SWZ kunnen voorwaarden en eisen stellen zodat de manier van werken veilig en gezond is. Dit bespreekt SWZ met u.

10. Wat is het Persoonlijk Plan en hoe komt het tot stand?

In het Persoonlijk Plan staat wat voor u belangrijk is en hoe de zorg- en dienstverlening er uit gaat zien. We gaan uit van wat u nodig heeft en van de regels van de zorgbetaler (de informatie die staat in de zorgbeschikking, het indicatiebesluit, de machtiging of de verwijzing).

Het Persoonlijk Plan wordt samen met u gemaakt. Wilt u hulp hierbij dan kun u deze bijvoorbeeld vragen aan een mantelzorger. U kunt ook hulp krijgen van een cliëntondersteuner, iemand die onafhankelijk is van SWZ. De inzet van een cliëntondersteuner is gratis. Zie:

[Waar kunt u terecht voor Wmo-cliëntondersteuning?](#)

SWZ streeft ernaar om het Persoonlijk Plan binnen zes weken na de start klaar te hebben. Minimaal 1 x per jaar bespreekt SWZ het Persoonlijk Plan met u. We kijken dan, en zo nodig vaker, of er veranderingen nodig zijn.

Omdat het Persoonlijk Plan in overleg met u tot stand komt, gaan we ervan uit dat u het eens bent met de uitvoering daarvan. SWZ hoeft niet steeds toestemming aan u te vragen bij de uitvoering.

Als u niet wilt overleggen over het Persoonlijk plan dan bepaalt SWZ hoe de zorg- en dienstverlening er uit gaat zien, ook dan houdt SWZ zoveel mogelijk rekening met uw behoeftes, uw mogelijkheden en uw beperkingen.

11. Wanneer bestaat er recht op zorg- en dienstverlening?

Zodra SWZ is gestart.

12. Wanneer eindigt de zorg- en dienstverlening per direct en zonder opzegtermijn?

Redenen voor beëindiging per direct en zonder opzegtermijn:

- Als uw zorgbetaler geen toestemming meer geeft voor de zorg- en dienstverlening en/of door het vervallen van de zorgbeschikking, het indicatiebesluit, de machtiging of de verwijzing;
- Als SWZ vaststelt dat u definitief bent vertrokken van de locatie waar u verbleef;

- Als u, op basis van bijvoorbeeld een rechterlijke machtiging, ergens anders gedwongen wordt opgenomen;
- Als SWZ failliet is verklaard, wordt ontbonden of aan SWZ surséance van betaling is verleend;
- Bij uw overlijden;
- Bij omstandigheden waardoor van SWZ redelijkerwijs niet langer kan worden gevergd de zorg- en dienstverlening aan u voort te zetten.

De directe opzegging en de reden moet zo snel mogelijk schriftelijk worden doorgegeven.

13. Welke opzegtermijn geldt er?

Twee kalender maanden. U en SWZ mogen, bij belangrijke redenen en rekening houdend met de zorgvuldigheidseisen, de zorg- en dienstverlening tussentijds opzeggen. Een voorbeeld: als u of SWZ de zorg- en dienstverlening in april opzegt, dan stopt de zorg- en dienstverlening per 1 juli (in mei en juni gaat het nog door).

SWZ kan de zorg- en dienstverlening opzeggen als het niet meer mogelijk is om de zorg- en dienstverlening te bieden. Redenen zijn bijvoorbeeld:

- Als u, na waarschuwingen, uw verplichtingen niet nakomt;
- Als u, na waarschuwingen, goede zorg- en dienstverlening door SWZ onmogelijk maakt;
- Als u of anderen die bij u betrokken zijn, na waarschuwingen, zich misgedragen tegen medewerkers of cliënten van SWZ waardoor de zorg- en dienstverlening door SWZ niet meer mogelijk is;
- Als u andere dienstverlening nodig heeft dan bij de start van de dienstverlening en daardoor de dienstverlening moet veranderen én:
 - Het SWZ en u niet lukt afspraken te maken over aanpassing van de zorg- en dienstverlening;
 - SWZ niet in staat is om binnen haar wettelijke en professionele verantwoordelijkheid de dienstverlening te bieden die past bij uw gewijzigde behoefte;

14. Als SWZ de zorg- en dienstverlening wil stoppen, vindt er dan eerst overleg plaats?

Ja als dit speelt dan praat SWZ eerst met u. SWZ en u kunnen dan samen kijken of de afspraken kunnen veranderen zodat opzegging niet nodig is.

15. Hoe moet de zorg- en dienstverlening worden gestopt en wat gebeurt er dan?

U kunt een brief of e-mail sturen:

- Per brief naar Stichting SWZ, Nieuwstraat 76, 5691 AE Son, t.a.v. de Clientadministratie
- Per mail naar clientadministratie@swzzorg.nl

SWZ zal, als u dat vraagt, haar best doen u te helpen bij het zoeken naar een andere zorgaanbieder.

16. Wat gebeurt er als SWZ haar plichten niet naar behoren vervult en tekortschiet?

SWZ moet de zorg- en dienstverlening volgens afspraak leveren. De afspraken komen in overleg tot stand waarbij ook de rol van cliënt, technologie, vrijwilligers en informele zorg wordt meegenomen. Mocht het onverhoopt anders lopen dan afgesproken dan moet SWZ de gelegenheid krijgen het niet naar behoren vervullen en/of tekortschieten in de zorg- en dienstverlening binnen een redelijke termijn te herstellen. Eventuele kosten daarvan zijn voor SWZ. Bent u daarna niet tevreden dan kunt u kiezen voor het opzeggen van de zorg- en dienstverlening met inachtneming van de opzegtermijn.

VERTEGENWOORDIGING

17. In welke situaties richt SWZ zich tot u en in welke situaties richt SWZ zich tot uw (wettelijk) vertegenwoordiger?

Als u zelf niet in staat bent tot een redelijke waardering van uw belangen. Het gaat om verschillende situaties;

1. U bent nog geen 12 jaar

SWZ komt de verplichtingen in de zorg- en dienstverlening na tegenover u en uw wettelijk vertegenwoordiger: dat is/zijn uw ouder(s) of voogd. SWZ maakt met u en uw wettelijk vertegenwoordiger de afspraken over het uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tenzij dat niet in lijn is met de zorg van een goed hulpverlener.

2. U bent 12-15 jaar en wilsbekwaam

SWZ beoordeelt of u bekwaam bent om uw wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de zorg- en dienstverlening. Als dat het geval is, dan deelt SWZ de informatie met u op een begrijpelijke manier.

3. U bent 12-15 jaar en ter zake wilsonbekwaam

Als uit de beoordeling van SWZ blijkt dat u onbekwaam bent om uw wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de zorg- en dienstverlening, dan maakt SWZ met u en uw wettelijk vertegenwoordiger de afspraken over het uitvoeren van de zorg- en dienstverlening.

4. U bent 16 jaar of ouder en wilsbekwaam

SWZ komt de verplichtingen in de zorg- en dienstverlening uitsluitend na tegenover u. Bent u tussen de 16 en 18 jaar dan gebruiken we voor het bepalen van de zeggenschap en de rol van ouders toetsingsafspraken.

5. U bent 16 jaar of ouder en ter zake wilsonbekwaam

Als uit de beoordeling van SWZ blijkt dat u onbekwaam bent om uw wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de zorg- en dienstverlening, dan komt SWZ de verplichtingen in de zorg- en dienstverlening na tegenover uw wettelijk vertegenwoordiger of, bij het ontbreken daarvan, de persoon die u schriftelijk heeft gemachtigd.

Als u geen wettelijk vertegenwoordiger en geen schriftelijk gemachtigde heeft, dan geldt het antwoord bij vraag 20.

18. Wat zijn rechten en plichten van SWZ als u een wettelijk vertegenwoordiger hebt?

Uw wettelijk vertegenwoordiger dient u goed te vertegenwoordigen en u zoveel mogelijk te betrekken bij wat hij doet. Als de wettelijk vertegenwoordiger SWZ iets vraagt wat niet goed is voor u als cliënt dan hoeft SWZ dit niet te doen. SWZ heeft de verplichting om zorg- en dienstverlening van goede kwaliteit te bieden, zoals staat bij vraag 20.

19. Hoe zit het met (medische) verrichtingen bij wettelijke vertegenwoordiging?

- Voor kleine dingen, zoals bloeddruk meten of het verbinden van een wond, hoeft SWZ geen toestemming te vragen (verrichtingen van niet-ingrijpende aard)
- Als de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt en er moet iets gebeuren in het belang van uw gezondheid, mag SWZ helpen zonder toestemming (om ernstig nadeel voor u te voorkomen).
- Als u zich verzet tegen iets waar de wettelijk vertegenwoordiger toestemming voor gegeven heeft dan mag SWZ dit alleen doen als het voor uw gezondheid belangrijk is (om ernstig nadeel voor u te voorkomen).
- Wijziging van medicatie (voorschrift en/of toediening) gebeurt indien gewenst in overleg.

20. Wat geldt er als u geen (wettelijk) vertegenwoordiger hebt en u bent wilsonbekwaam?

Als u niet zelf kunt beslissen dan kiest SWZ, op grond van de wettelijke regels, iemand die dicht bij u staat om te helpen. Dat kunnen de volgende personen zijn: uw partner; uw ouder; uw kind; uw broer of zus.

In de groepen vertegenwoordigers zit een volgorde: wettelijke vertegenwoordigers (mentor of curator) hebben voorrang boven andere vertegenwoordigers. Is geen wettelijke vertegenwoordiger beschikbaar, dan kan de gemachtigde als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt de gemachtigde, dan kan de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel de cliënt vertegenwoordigen. Ontbreekt ook deze, dan kan een ouder van een meerderjarige cliënt of een kind, broer, zus, grootouder of kleinkind als vertegenwoordiger optreden.

Bij de keuze (passend binnen de volgorde) speelt de band van de betrokkene met u en de geschiktheid om u te vertegenwoordigen een belangrijke rol. Als het niet lukt met bovenstaande personen dan kan SWZ de rechter vragen om een curator of mentor aan te wijzen.

INDICATIEBESLUIT / ZORGBESCHIKKING / MACHTIGING / VERWIJZING

21. Wat zijn de rechten en plichten met betrekking tot een indicatiebesluit/zorgbeschikking/machtiging/verwijzing?

Als SWZ u diensten op grond van de Wet langdurige zorg, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Jeugdwet en/of de Zorgverzekeringswet verleent, moet u een geldig(e) indicatiebesluit/zorgbeschikking/machtiging/verwijzing hebben.

ALS U BIJ SWZ VERBLIJFT

22. Wat zijn rechten en plichten als u in een wooneenheid van SWZ gaat wonen of al in een wooneenheid verblijft?

SWZ wijst u een wooneenheid toe en u moet deze wooneenheid als een goed gebruiker gebruiken en onderhouden. U mag de wooneenheid niet veranderen zonder toestemming van SWZ, tenzij het gaat om veranderingen die bij het einde van uw verblijf bij SWZ zonder noemenswaardige kosten ongedaan gemaakt en verwijderd kunnen worden. Als u zelf voor de inrichting zorgt, moeten de inrichting veilig zijn voor brand. Er kunnen eisen zijn vanuit SWZ om het voor medewerkers mogelijk te maken om op een verantwoorde manier zorg te verlenen (bijvoorbeeld een hoog/laag bed). Voor het plaatsen van 'slimme apparaten' met camera heeft u toestemming nodig van SWZ. SWZ wil daarmee voorkomen dat (bijvoorbeeld het plaatsen van een deurbel met camera) voor inbreuk zorgt op de privacy van medewerkers.

Als u dingen ziet die niet goed zijn ('gebreken') geef het dan door aan SWZ. Dit moet binnen 14 dagen en dit kan schriftelijk of per e-mail.

23. Wat gebeurt er als u schade maakt en waarvoor is een verzekering nodig?

Als u iets kapotmaakt in de wooneenheid of aan de eigendommen van SWZ, dan moet u die schade aan SWZ vergoeden. Dit gaat bijvoorbeeld om vervanging of kosten voor herstel. Voor uw eigen persoonlijke eigendommen en inboedel moet u zelf een verzekering afsluiten. SWZ heeft een verzekering voor de voorwerpen en spullen in de wooneenheid die van SWZ zijn.

24. Mogen anderen in uw wooneenheid komen of bij uw wonen?

U mag vrij gebruik maken van uw wooneenheid en zelf weten wie uw wooneenheid binnenkomt. Na toestemming van SWZ kunt u iemand laten logeren. In noodgevallen of om werkzaamheden uit te voeren mag SWZ binnenkomen zonder toestemming.

Alleen u mag in de wooneenheid wonen, tenzij SWZ toestemming geeft voor samenwonen. U moet dan instemmen met een aantal aanvullende voorwaarden en er kunnen extra kosten in rekening gebracht worden. Als u vertrekt bij SWZ moet ook de medebewoner vertrekken.

25. Als de zorg- en dienstverlening stopt, mag u dan bij SWZ blijven wonen?

Nee, het wonen is gekoppeld aan de indicatie en de daarbij afgesproken zorg- en dienstverlening. Zodra deze eindigt, kunt u niet meer bij SWZ wonen.

26. Wat moet u doen als u uit de wooneenheid weggaat?

Als u vertrekt of na het stoppen van de zorg- en dienstverlening haal dan uw spullen binnen 14 dagen weg (soms wordt er een andere afspraak gemaakt tussen u en SWZ). Zijn uw spullen niet binnen 14 dagen verwijderd? Dan heeft SWZ het recht uw spullen te laten opslaan voor uw rekening en risico. Als u uw spullen terug wilt hebben, dient u eerst de kosten voor verwijdering van de spullen en de opslag daarvan te betalen en daarna zal SWZ uw spullen teruggeven.

U moet de wooneenheid en de inventaris van SWZ in dezelfde staat achterlaten, als waarin u deze heeft aangetroffen toen u kwam. U geeft de sleutels van de wooneenheid af aan SWZ.

27. Kunt u naar een andere wooneenheid worden overgeplaatst?

Ja, dat kan op initiatief van SWZ of van uzelf. Als u op initiatief van SWZ wordt overgeplaatst naar een andere wooneenheid van SWZ dan zijn de kosten voor SWZ. SWZ informeert u van tevoren over de reden en wanneer dat zal gebeuren.

Wanneer u zelf naar een andere wooneenheid van SWZ wilt dan informeert u SWZ hierover en werkt SWZ daar, binnen de mogelijkheden, aan mee. De kosten van de overplaatsing zijn dan voor uw rekening.

INFORMATIE EN DOSSIER

28. Welke informatie over de dienstverlening krijgt u?

SWZ geeft u:

- Informatie over de inhoud van de zorg- en dienstverlening.
- Algemene informatie over SWZ, over bijvoorbeeld; de cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, privacyreglement, protocollen en beleid van SWZ.

29. Moet SWZ informatie over de zorg- en dienstverlening aan u geven?

In principe wel. Alleen als het nodig is, geeft SWZ informatie aan uw wettelijk vertegenwoordiger of een ander die bij u betrokken is. SWZ geeft informatie over uzelf niet op het moment dat SWZ denkt dat u daar ernstig nadeel van zou kunnen ondervinden. Voordat SWZ besluit informatie niet aan u te geven vindt er zo nodig overleg plaats met een onafhankelijke deskundige. Als u zelf geen informatie wilt ontvangen dan respecteert SWZ dit, behalve als dat niet goed voor u is. Het nadeel dat kan ontstaan voor u of voor anderen mag niet te groot worden.

30. Is er een dossier, en wat staat daarin?

Ja, SWZ maakt een dossier over de zorg- en dienstverlening aan u:

- In het dossier staan gegevens over uw gezondheid en de zorg- en dienstverlening aan u.
- Als in het dossier medische gegevens staan, dan is het dossier ook het medisch dossier.
- Het dossier is eigendom van SWZ en wordt 20 jaar bewaard nadat de zorg- en dienstverlening is gestopt.
- Gegevens die niet bij uw dossier horen, bewaart SWZ zo lang als nodig is passend bij het doel.
- U mag het dossier bekijken en u kunt een kopie van het dossier krijgen.

31. Kan het dossier vernietigd worden?

U kunt SWZ vragen om gegevens in uw dossier te vernietigen. U moet dat schriftelijk of via de e-mail aan SWZ vragen. SWZ moet dat dan, voor zover dat kan, zo snel mogelijk doen. SWZ vernietigt geen gegevens die belangrijk zijn voor uw zorg- en dienstverlening. Dat is het geval als de gegevens van aanmerkelijk belang zijn voor een ander dan u of als de wet zich tegen vernietiging van de gegevens verzet. Het gaat bijvoorbeeld om:

- Gegevens die nodig zijn voor goede hulpverlening zoals de afspraken in het persoonlijk plan;
- Gegevens die van aanmerkelijk belang zijn voor een ander dan u zelf;
- Gegevens die volgens wet- en regelgeving niet vernietigd mogen worden.

32. Hoe wordt uw privacy beschermd? Wat zijn uw rechten?

SWZ moet zich houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). SWZ gebruikt uw gegevens voor de zorg- en dienstverlening. SWZ beschermt uw privacy en beveiligd uw gegevens. In de privacyverklaring van SWZ staat wat dat betekent. Deze privacyverklaring krijgt u en gaat in bij de start van de zorg- en dienstverlening. Ze staan ook op de website van SWZ.

Als u daar toestemming voor geeft krijgen anderen toegang tot uw gegevens.

SWZ mag zonder uw toestemming noodzakelijke gegevens delen met:

- Degenen die bij de zorg- en dienstverlening zijn betrokken en hun vervangers als dat nodig is voor de uitvoering van taken;
- Uw wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger van de minderjarige voor zover de informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
- Instanties die wettelijke taken en/of controles uitvoeren met betrekking tot de zorg- en dienstverlening aan u, zoals; Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Centraal Administratie Kantoor (CAK), Sociale Verzekering Bank (SVB), zorgbetaler (gemeente/zorgkantoor/zorgverzekeraar).

33. Wat geldt er tussen u en SWZ over (intellectuele) eigendomsrechten zoals het auteursrecht?

Behalve wanneer anders is afgesproken zijn alle (kunst)werken die tijdens de zorg- en dienstverlening met middelen van SWZ zijn gemaakt eigendom van SWZ.

BETALING EN OVERIGE VERPLICHTINGEN

34. Moet u zelf betalen voor de zorg- en dienstverlening?

U moet zelf betalen wanneer de zorgverlening niet rechtstreeks door de zorgbetaler (gemeente/zorgkantoor/zorgverzekeraar) wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht een eigen bijdrage moet betalen aan het CAK (vanuit bijvoorbeeld de Wlz, Jeugdwet, Wmo, Zorgverzekeringswet). Het CAK bepaalt hoe hoog de eigen bijdrage is. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt. Uw zorgverzekeraar kan u over het eigen risico informeren.

35. Hoe verloopt de betaling van de zorg- en dienstverlening?

Bij Zorg in Natura (ZIN) stuurt SWZ de rekening naar de zorgbetaler (gemeente/zorgkantoor/zorgverzekeraar) waarmee SWZ een overeenkomst heeft. Als de zorgbetaler de zorg niet (volledig) betaalt, ontvangt u daarvan bericht. Als u een eigen bijdrage moet betalen, dan betaalt u die aan het CAK, niet aan SWZ. SWZ is verplicht om gegevens te verstrekken die nodig zijn voor het vaststellen van de hoogte van de wettelijke eigen bijdrage.

36. Op welk moment moet u betalen?

U ontvangt een factuur binnen zes weken na het einde van de maand. U betaalt de factuur, binnen 30 dagen, na de datum op de factuur. Bij niet op tijd betalen, stuurt SWZ u een betalingsherinnering met daarin een tweede termijn om de factuur te betalen. Blijft betaling ook na deze termijn uit, dan bent u automatisch in verzuim. Vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, bent u de wettelijke rente over het bedrag op de factuur verschuldigd aan SWZ. Alle vorderingen die SWZ op u heeft, worden dan onmiddellijk opeisbaar. SWZ heeft dan het recht om de openstaande bedragen te verrekenen met een eventuele opeisbare schuld. Dit geldt voor het te vorderen bedrag en de incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

37. Hoe verloopt de betaling als u aanvullende diensten afneemt?

- SWZ levert uitsluitend aanvullende diensten als daarover afspraken zijn gemaakt met u;
- De kosten voor de aanvullende diensten staan in het Persoonlijk Plan;
- Als voor de aanvullende diensten wettelijke tarieven gelden, dan wordt uitgegaan van deze tarieven. SWZ brengt alle verplichte heffingen en toeslagen in rekening;
- SWZ heeft de mogelijkheid om de prijzen van aanvullende diensten jaarlijks aan te passen aan de loon- en kostenontwikkelingen en de gewijzigde wettelijke tarieven;
 - Prijsverhogingen deelt SWZ u schriftelijk mee.
 - Bij prijsverhogingen kunt u de aanvullende diensten opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden of zodra de prijsverhoging ingaat.
- U ontvangt een factuur binnen zes weken na het einde van de maand;
- U betaalt de factuur, binnen 30 dagen, na de datum op de factuur;

- Bij niet op tijd betalen, stuurt SWZ u een betalingsherinnering met daarin een tweede termijn om de factuur te betalen;
- Blijft betaling ook na deze termijn uit, dan bent u automatisch in verzuim. Vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, bent u de wettelijke rente over het bedrag op de factuur verschuldigd aan SWZ. Alle vorderingen die SWZ op u heeft, worden dan onmiddellijk opeisbaar. SWZ heeft dan het recht om de openstaande bedragen te verrekenen met een eventuele opeisbare schuld. Dit geldt voor het te vorderen bedrag en de incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- Bij bezwaar tegen de hoogte van de factuur kunt u dit SWZ binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk laten weten op het adres van SWZ dat op de factuur is vermeld. Dit schort de betalingstermijn niet op.

38. Welke verplichtingen heeft u verder?

- Zo goed mogelijk mee te werken bij het uitvoeren van de zorg- en dienstverlening;
- Informatie die SWZ nodig heeft voor de zorg- en dienstverlening op tijd aan SWZ te geven;
- SWZ meteen te informeren over alles wat voor de uitvoering of de betaling van de zorg- en dienstverlening van belang kan zijn;
- Informatie te verstrekken die juist, volledig en betrouwbaar is;
- Wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden door te geven die van invloed zijn op de financiering zorg- en dienstverlening;
- Als er meerdere partijen betrokken zijn, te zorgen dat de taken en verantwoordelijkheden rond de zorg- dienstverlening, worden verdeeld.

KLACHTEN EN AANSPRAKELIJKHEID

39. Wat kunt u doen als u een suggestie hebt voor SWZ?

SWZ zorg wil kwalitatief goede zorg en ondersteuning bieden en bijdragen aan kwaliteit van leven. Daarom vinden we uw mening belangrijk. We horen het graag wanneer u tevreden bent en wanneer u suggesties hebt voor verbetering. Daar kan SWZ van leren. Wanneer u een idee hebt of ergens tegenaan loopt, dan gaat SWZ daar zorgvuldig mee om. SWZ zoekt met u naar een goede oplossing. U kunt daarbij hulp krijgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

40. Wat kunt u doen als u een klacht hebt over SWZ?

In de klachtenregeling staat wat u kunt doen. U kunt de klachtenregeling vinden op de website van SWZ of op de locaties van SWZ. Zo is er bijvoorbeeld een onafhankelijke klachtenfunctionaris voor de behandeling van klachten.

41. Welke procedure kunt u volgen als er sprake is van een geschil?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht dan is er sprake van een geschil, een geschil met een financieel belang tot € 25.000,- kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Er geldt een termijn van 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij SWZ indiende. Meer informatie daarover leest u in de klachtenregeling of op de website van de [Geschillencommissie Gehandicaptenzorg](#). Voor een geschil met een groter financieel belang dan € 25.000,- kunt u bij de rechtbank terecht.

42. Wat geldt er aanvullend met betrekking tot de aansprakelijkheid?

SWZ heeft een aansprakelijkheidsverzekering zoals binnen de branche gebruikelijk is en is aansprakelijk tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd. SWZ adviseert u om een verzekering voor de wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten. Daarnaast bent u verantwoordelijk voor het sluiten van een inboedelverzekering voor uw persoonlijke eigendommen als u bij SWZ logeert.

Wanneer u tegen het advies van SWZ in gaat dan wordt dit vastgelegd in het dossier en ligt de aansprakelijkheid in het geval van schade, volgens de wet- en regelgeving, in beginsel bij u.