

Algemene Voorwaarden Zorg- en Dienstverlening Stichting SWZ ('SWZ')

40 vragen & antwoorden

INHOUD

SWZ	Vraag 1
ALGEMEEN	Vraag 2 t/m 6
ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST	Vraag 7 t/m 14
VERTEGENWOORDIGING	Vraag 15 t/m 18
INDICATIEBESLUIT/ZORGBESCHIKKING/MACHTIGING/VERWIJZING	Vraag 19
DIENSTVERLENING	Vraag 20 t/m 23
ALS U BIJ SWZ VERBLIJFT	Vraag 24 t/m 29
INFORMATIE EN DOSSIER	Vraag 30 t/m 35
BETALING EN OVERIGE VERPLICHTINGEN	Vraag 36 t/m 38
KLACHTEN, AANSPRAKELIJKHEID EN GESCHILLEN	Vraag 39 t/m 40

SWZ

1. Wat doet SWZ?

- De Stichting 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 merkbare mensgerichte zorg 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?

Standaard afspraken tussen u en SWZ die gelden bij de dienstverlening van SWZ aan u.

De Algemene Voorwaarden zijn relevant voor:

- U, de zorgvrager. Indien er sprake is van een wettelijke vertegenwoordiger, dan zal SWZ met deze wettelijke vertegenwoordiger afspraken maken en kan overal waar verder “u” of “cliënt” vermeld staat ook wettelijke vertegenwoordiger gelezen worden.
- SWZ, de zorgaanbieder.

3. Wanneer zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?

Wanneer u een Zorg- en dienstverleningsovereenkomst met SWZ aangaat voor het krijgen van mensgerichte zorg.

4. Wanneer treden deze Algemene Voorwaarden in werking?

Op het moment dat de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen u en SWZ in werking treedt.

5. Kan SWZ afwijken van de Algemene Voorwaarden?

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

6. Kan SWZ deze Algemene Voorwaarden en de daarop gebaseerde voorschriften en regelingen wijzigen?

Ja,

dat mag en die wijzigingen gelden dan ook voor bestaande Zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen u en SWZ.

Maar,

een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop SWZ u heeft laten weten dat er een wijziging komt (tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld).

En,

als u het niet eens bent met de wijzigingen kunt u de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De overeenkomst stopt dan op de dag dat de wijziging(en) in werking treden.

ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

7. Wat is de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Dat is de overeenkomst die u met SWZ sluit over de dienstverlening van SWZ aan u.

Onderdeel van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn:

- het Persoonlijk Plan;
- de Algemene Voorwaarden.

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

Het Persoonlijk Plan is het plan dat tot stand komt in overleg met u en waarin afspraken worden vastgelegd over de zorg en ondersteuning die u ontvangt aan de hand van uw zorgbeschikking/indicatiebesluit /machtiging/verwijzing. Het Persoonlijk Plan is onderdeel van het dossier.

SWZ streeft er naar om het Persoonlijk Plan binnen 6 weken na de start van de dienstverlening klaar te hebben. Het Persoonlijk Plan wordt 2 keer per jaar geëvalueerd; 1 keer een tussentijdse evaluatie en 1 keer een eindevaluatie.

Minimaal 1 x per jaar wordt tijdens een Persoonlijk Plan bespreking samen met u gekeken of het Persoonlijk Plan nog goed bij u past of dat dit aangepast moet worden. Punten die uit de eindevaluatie naar voren komen worden tijdens dit gesprek direct meegenomen.

Bij het maken of aanpassen van het Persoonlijk Plan mag u gebruik maken van een Cliëntondersteuner. Deze Cliëntondersteuner is onafhankelijk van SWZ. Ook mag u mantelzorgers betrekken bij het opstellen, evalueren en aanpassen van het Persoonlijk Plan.

Indien u geen overleg wilt met SWZ over hoe de dienstverlening eruit komt te zien, dan stelt SWZ een Persoonlijk Plan op waarin zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met wat SWZ denkt dat u wilt en wat uw mogelijkheden en beperkingen zijn.

Omdat het Persoonlijk Plan in overleg met u tot stand komt en met uw instemming, geeft u SWZ daarmee toestemming voor de uitvoering daarvan. SWZ hoeft dan niet steeds toestemming aan u te vragen bij de uitvoering.

9. Wanneer bestaat er recht op dienstverlening?

Zodra de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen u en SWZ is ondertekend en in werking is getreden.

Soms is de dienstverlening al begonnen voordat de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst is ondertekend. Dan geldt het moment waarop de zorg of ondersteuning feitelijk is gestart als start van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

10. Wanneer eindigt de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst per direct en zonder opzegtermijn?

Deze Zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt zonder opzegtermijn als:

- uw zorgbeschikking/indicatiebesluit /machtiging/verwijzing niet meer geldig is of de instantie die het budget verstrekt géén toestemming geeft voor de in de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst afgesproken dienstverlening;
- SWZ vaststelt dat u definitief bent vertrokken van de locatie waar u verbleef;
- u op basis van een rechterlijke machtiging of andere titel wordt gedwongen ergens anders te worden opgenomen;
- SWZ failliet is verklaard of aan SWZ surséance van betaling is verleend;
- er voor u een omstandigheid is die directe opzegging rechtvaardigt, bijvoorbeeld omdat SWZ niet in staat is de dienstverlening te bieden. Deze reden moet u zo snel mogelijk aan SWZ doorgeven;
- bij overlijden.

11. Welke opzegtermijn geldt er?

U en SWZ mogen, indien er sprake is van gewichtige redenen en met inachtneming van de zorgvuldigheidseisen, de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussentijds opzeggen. Indien hierover geen andere afspraken gemaakt zijn, geldt een opzegtermijn van twee kalendermaanden.

Dat werkt als volgt:

Een voorbeeld: als u of SWZ de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst in de maand april opzegt, dan stopt de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst 2 kalendermaanden (mei en juni) later, dus per 1 juli van dat jaar.

SWZ kan de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen als het niet meer goed mogelijk is u nog diensten te verlenen. Dit is bijvoorbeeld het geval als:

- u, ook na diverse waarschuwingen, verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt;
- u, ook na diverse waarschuwingen, weigert mee te werken om goede mensgerichte zorg door SWZ mogelijk te maken;
- u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger of anderen die bij u betrokken zijn zich zo gedragen tegen medewerkers of cliënten van SWZ dat de dienstverlening door SWZ niet meer mogelijk is en dit gedrag ook na diverse waarschuwingen niet wordt aangepast;
- 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 een aanpassing van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
 - SWZ niet in staat is om binnen haar wettelijke en professionele verantwoordelijkheid de dienstverlening te bieden die past bij uw gewijzigde behoefte;

12. Als SWZ de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst wil opzeggen, vindt er dan eerst overleg plaats tussen SWZ en u?

Ja, SWZ zal u uitnodigen om haar voornemen te bespreken. SWZ en u kunnen dan ook overleggen of een aanpassing van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst mogelijk is of er indien mogelijk naar een alternatief kan worden gezocht, zodat opzegging niet nodig is.

13. Hoe moet de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden opgezegd en wat gebeurt er dan?

U kunt de overeenkomst schriftelijk opzeggen:

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

SWZ zal bij opzegging haar best doen u te helpen bij het zoeken naar een andere zorgaanbieder.

14. Wat gebeurt er als SWZ haar plichten niet naar behoren vervult en tekortschiet in de nakoming van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Indien SWZ tekortschiet in de nakoming van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst moet u SWZ de gelegenheid geven het tekortschieten binnen een redelijke termijn te herstellen. Eventuele kosten daarvan zijn voor SWZ.

VERTEGENWOORDIGING

15. In welke situaties is er sprake van vertegenwoordiging en wat geldt er dan voor u?

In sommige situaties komt SWZ haar verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst (ook) tegenover uw wettelijk vertegenwoordiger na. We maken onderscheid tussen de volgende situaties

1. U bent wilsonbekwaam

SWZ komt de verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst na tegenover uw wettelijk vertegenwoordiger. U hoeft geen toestemming te geven voor de dienstverlening. SWZ geeft u informatie die op uw bevattingsvermogen is afgestemd.

2. U bent 12-15 jaar en wilsbekwaam

SWZ komt de verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst zowel tegenover u als tegenover uw wettelijk vertegenwoordiger na en heeft toestemming van u en van uw wettelijk vertegenwoordiger nodig voor het uitvoeren van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

3. U bent 12-15 jaar en deels wilsbekwaam

SWZ beoordeelt of u feitelijk bekwaam bent om uw wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Voor dat onderdeel komt SWZ de verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst zowel tegenover u als tegenover uw wettelijk vertegenwoordiger na en heeft zij van u en van uw wettelijk vertegenwoordiger toestemming nodig voor het uitvoeren van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

4. U bent 16 jaar of ouder en wilsbekwaam

SWZ komt de verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitsluitend na tegenover u.

5. U bent 16 jaar of ouder en deels wilsbekwaam

SWZ beoordeelt of u feitelijk bekwaam bent om uw wil te bepalen ter zake van een onderdeel van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Voor dat onderdeel komt SWZ de verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst uitsluitend

tegenover u na en heeft zij uitsluitend van u toestemming nodig voor het uitvoeren van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

16. Wat zijn rechten en verplichtingen van SWZ in geval u een wettelijk vertegenwoordiger hebt?

Uw wettelijk vertegenwoordiger dient zich als een zo goed mogelijke vertegenwoordiger te gedragen, onder meer door u zoveel mogelijk te betrekken bij wat hij doet.

Indien de eisen van de wettelijk vertegenwoordigere strijdig zijn met de verplichting van SWZ om zorg van goede kwaliteit te bieden, zoals genoemd in vraag 20, dan hoeft SWZ haar verplichtingen ten opzichte van de wettelijk vertegenwoordiger niet na te komen.

17. Hoe zit het met (medische) verrichtingen in geval van vertegenwoordiging?

Verrichtingen van niet ingrijpende aard (zoals meten van bloeddruk of verbinden van een wond)

Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard wordt de toestemming van een vertegenwoordiger verondersteld te zijn gegeven.

Verrichtingen waar geen toestemming voor is van de vertegenwoordiger

SWZ kan zonder toestemming van uw vertegenwoordiger enkel/slechts een verrichting uitvoeren indien er wegens tijdgebrek geen toestemming is en de verrichting snel moet worden uitgevoerd om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

Verrichtingen waartegen u zich verzet

Als u zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor uw vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, dan kan SWZ die verrichting slechts uitvoeren indien dat nodig is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

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

Dan komt SWZ de verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst met u na tegenover één van de volgende personen:

- Uw echtgenoot;
- Uw geregistreerde partner;
- Uw levensgezel;
- Uw ouder;
- Uw kind;
- Uw broer of zus.

SWZ bepaalt tegenover wie van de hiervoor genoemde personen de verplichtingen uit de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden nagekomen. Daarbij spelen de feitelijke band van de betrokkene met u en dienst geschiktheid om als vertegenwoordiger op te treden een belangrijke rol.

INDICATIEBESLUIT / ZORGBESCHIKKING / MACHTIGING / VERWIJZING

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

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

DIENSTVERLENING

20. Hoe verleent SWZ diensten aan u?

SWZ garandeert dat haar dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap uitgevoerd wordt.

SWZ voldoet indien van toepassing aan de eisen die worden gesteld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en de beroepscode en verricht haar werk zoals dit van een redelijk handelend zorgverlener verwacht mag worden conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg.

21. Kan SWZ de dienstverlening op een andere plek of plaats uitvoeren?

Ja, als het voor het bieden van goede mensgerichte zorg van belang of noodzakelijk is dat dit op een andere plaats gebeurt dan afgesproken, mag SWZ daarvan afwijken.

22. Kan dienstverlening nog worden geannuleerd?

Ja, u kunt nog te leveren dienstverlening uiterlijk vier dagen voor aanvangstijdstip waarop de dienstverlening zou plaatsvinden, annuleren (tenzij anders overeengekomen).

Bent u te laat met annuleren?

Dan brengt SWZ de volledige kosten van de dienstverlening bij u in rekening, tenzij SWZ en u anders overeenkomen.

23. Gelden er aanvullende voorwaarden als SWZ dienstverlening in uw privéwoning verleent?

Er kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden van de medewerkers van SWZ voorwaarden en eisen worden gesteld. Dit bespreken we dan met u.

ALS U BIJ SWZ VERBLIJFT

24. Wat zijn rechten en verplichtingen 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, tenzij SWZ daar toestemming voor geeft. Als

u zelf voor de inrichting zorg draagt, dienen uw spullen te voldoen aan de eisen die SWZ stelt aan brandveiligheid.

Woont u in de wooneenheid en ziet u dingen die niet goed zijn ('gebreken')? Dan bent u verplicht deze binnen 14 dagen schriftelijk of per mail aan SWZ door te geven.

25. Wat gebeurt er als u schade maakt en waarvoor moet u een verzekering afsluiten?

Als u schade maakt aan de wooneenheid of aan eigendommen van SWZ, dient u die schade aan SWZ te vergoeden. Ook kan SWZ kosten voor bijvoorbeeld herstel op u verhalen.

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.

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

U mag vrij gebruik maken van uw wooneenheid. Anderen mogen de wooneenheid niet binnenkomen, tenzij u daar toestemming voor geeft. In geval van nood kan er iemand in opdracht van SWZ de wooneenheid binnen komen om noodzakelijke hulp en/of werkzaamheden uit te voeren.

Behalve wanneer uw partner bij opname is meeverhuisd, bent u de enige die in de wooneenheid mag wonen. Als u na opname wilt gaan samenwonen met een partner, dan moet u daar eerst toestemming voor krijgen van SWZ. Als SWZ u hiervoor toestemming verleent, dan moeten u en uw partner instemmen met aanvullende voorwaarden. Er kunnen kosten bij uw partner in rekening gebracht worden. Zodra u de relatie beëindigt of als u vertrekt bij SWZ moet ook de medebewoner vertrekken.

Iemand laten logeren is mogelijk, mits dit gebeurt in overleg met SWZ.

27. Als uw Zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopt, mag u dan bij SWZ blijven wonen?

Nee, uw wooneenheid is gekoppeld aan uw indicatie en de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Zodra deze eindigen, kunt u niet meer bij SWZ wonen.

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

Als u weggaat uit de wooneenheid verwijdert u uw persoonlijke spullen binnen 14 dagen na beëindiging van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst uit de wooneenheid (tenzij SWZ en u anders overeenkomen). Zijn uw spullen niet binnen 14 dagen verwijderd? Dan heeft SWZ het recht uw persoonlijke spullen te laten opslaan voor uw rekening en risico. Als u uw spullen terug wilt hebben, dient u eerst de kosten voor de opslag te betalen en daarna zal SWZ uw spullen teruggeven.

U levert de wooneenheid en de inventaris van SWZ in dezelfde staat op, als waarin u deze heeft aangetroffen toen u de wooneenheid betrok en geeft de sleutels van de wooneenheid af aan SWZ.

29. Kunt u naar een andere wooneenheid worden overgeplaatst?

Ja, dat kan op initiatief van SWZ of van uzelf.

Als SWZ u naar een andere wooneenheid wilt overplaatsten dan informeert SWZ u van te voren waarom SWZ dat van plan is en hoe en wanneer dat zal gebeuren. De kosten van de overplaatsing zijn voor rekening van SWZ.

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

INFORMATIE EN DOSSIER

30. Welke informatie over de dienstverlening krijgt u?

SWZ geeft u:

- Specifieke informatie over de inhoud van de dienstverlening.
- Algemene informatie over de dienstverlening door SWZ.
- Algemene informatie over medezeggenschap en de cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, protocollen en beleid van SWZ die voor u belangrijk kunnen zijn.

31. Moet SWZ alle informatie over de dienstverlening aan u geven?

SWZ geeft informatie die over u zelf gaat niet op het moment dat zij denkt dat u daar ernstig nadeel van zou hebben. Wanneer dat in uw belang is, geeft SWZ die informatie dan wel aan uw (wettelijk) vertegenwoordiger of een ander die bij u betrokken is. Wanneer SWZ besluit informatie niet aan u te geven, overlegt de hulpverlener die dat besluit daarover eerst met een collega.

Als u zelf geen informatie wilt ontvangen dan respecteert SWZ dit, maar niet als het belang dat u daarbij hebt niet opweegt tegen het nadeel dat zou kunnen ontstaan voor u of voor anderen als u geen informatie krijgt.

32. Is er een dossier en wat geldt daarvoor?

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

- SWZ neemt in het dossier relevante gegevens op over uw gezondheid en gegevens die direct verband houden met de dienstverlening. Indien het dossier ook medische gegevens bevat, is het dossier ook het medisch dossier.
- Het dossier is eigendom van SWZ en wordt 15 jaar bewaard nadat de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst is geëindigd. Gegevens die niet bij uw dossier horen, bewaart SWZ zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen en worden daarna vernietigd.
- U mag het dossier bekijken en kunt een kopie van het dossier krijgen.

33. Kan het dossier vernietigd worden?

U kunt SWZ vragen om gegevens, of een deel van uw dossier, te vernietigen die niet noodzakelijk zijn voor het bieden van goede mensgerichte zorg. SWZ moet dat dan zo snel mogelijk doen.

SWZ vernietigt echter geen gegevens uit uw dossier als:

- deze gegevens uit uw dossier nodig zijn voor de goede mensgerichte zorg, waaronder wij in ieder geval het goed hulpverlenerschap verstaan;
- redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van deze gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan u zelf;
- vernietiging niet mag volgens wet- en regelgeving.

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

Als zorgaanbieder is SWZ gehouden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor de bescherming van uw privacy en het goed beveiligen van uw gegevens. In onze privacyverklaring staat wat dat precies voor u betekent. Deze privacyverklaring krijgt u mee bij het aangaan van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst. U kunt ze ook altijd raadplegen op de website van SWZ. Door ondertekening van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u SWZ toestemming uw gegevens te gebruiken voor de dienstverlening.

In beginsel krijgen anderen uw gegevens en dossier niet te zien, tenzij u daar toestemming voor geeft en ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander die in het dossier genoemd wordt niet wordt geschaad.

SWZ mag zonder uw toestemming inzage in/afgifte van (delen van) uw dossier verlenen:

- aan degenen die rechtstreeks bij de uitvoering van de Zorg- en Zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn betrokken en hun vervangers voor zover dat nodig is voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
- aan uw wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger van de minderjarige of wilsbekwame zorgvrager voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
- ten behoeve van het verstrekken van gegevens voor het uitvoeren van wettelijke taken van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Centraal Administratie Kantoor (CAK), Sociale Verzekering Bank (SVB), gemeente en Wlz-uitvoerder/zorgkantoor/zorgverzekeraar waaronder de controle door het zorgkantoor/zorgverzekeraar, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante privacywetgeving.

35. 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 dienstverlening met middelen van SWZ zijn gemaakt eigendom van SWZ.

BETALING EN OVERIGE VERPLICHTINGEN

36. Hoe verloopt de betaling van de dienstverlening?

Bij levering van dienstverlening op basis van Zorg in Natura (ZIN) declareert SWZ de kosten van de overeengekomen dienstverlening bij het zorgkantoor/gemeente/zorgverzekeraar waarmee SWZ een overeenkomst heeft gesloten. U kunt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wlz, Jeugdwet, Wmo en/of Zorgverzekeringswet. SWZ int de eigen bijdrage niet, maar is wel verplicht om mee te werken aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

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

Wanneer u aanvullende diensten wilt afnemen, die geen onderdeel uitmaken van de afgegeven zorgbeschikking/indicatiebesluit /machtiging/verwijzing dan geldt dat:

- deze aanvullende diensten voor uw eigen rekening komen;
- SWZ uitsluitend aanvullende diensten levert als daarover afspraken zijn gemaakt met u;
- de kosten, die door partijen voor de aanvullende diensten worden overeengekomen, in het Persoonlijk Plan worden opgenomen;
- voor zover op de aanvullende dienstverlening wettelijke tarieven van toepassing zijn, de prijs bepaald wordt overeenkomstig die tarieven, tenzij anders overeengekomen. SWZ is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen;
- SWZ de prijzen van de aanvullende dienstverlening jaarlijks kan aanpassen aan de loon- en kostenontwikkelingen en indien van toepassing aan gewijzigde wettelijke tarieven;
 - aanpassingen van de prijzen delen wij u schriftelijk mee.
 - u kunt bij aanpassing van de prijzen de aanvullende diensten opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
 - indien de prijsverhoging ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden, dan kunt u de aanvullende diensten opzeggen met ingang van de datum waarop de prijsverhoging van kracht wordt.
- u een factuur ontvangt binnen zes weken na het einde van de maand waarin de aanvullende dienstverlening is verleend;
- we verwachten dat u, binnen 30 dagen na de datum op de factuur, deze factuur betaalt;
- als u niet op tijd betaalt, SWZ u een betalingsherinnering stuurt waarin SWZ u een tweede termijn stelt om de factuur te betalen;
 - blijft betaling ook na deze termijn uit, dan bent u automatisch in verzuim en 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, ook als er andere bedingen of afspraken zijn.
 - SWZ heeft dan het recht om de openstaande bedragen te verrekenen met een eventuele opeisbare schuld en u bent vanaf de vervaldatum van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente verschuldigd aan SWZ over het te vorderen bedrag en incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- als u bezwaar hebt tegen de hoogte van de factuur;
 - u dit SWZ binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk moet laten weten op het correspondentieadres van SWZ dat op de factuur is vermeld.
 - schort dit de betalingstermijn niet op.

38. Welke verplichtingen heeft u nog meer?

U bent verplicht:

- zo goed mogelijk mee te werken bij het uitvoeren van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- alle informatie die SWZ in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de dienstverlening op tijd aan SWZ te geven;
- SWZ meteen te informeren over alles wat voor de uitvoering van de dienstverlening of voor betaling van de dienstverlening van belang kan zijn;
- in te staan voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van door u aan SWZ verstrekte gegevens en schriftelijke documenten;

- wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden die van invloed zijn op de financiering van dienstverlening aan SWZ te melden;
- in het geval er meerdere partijen betrokken zijn bij de dienstverlening, er voor te zorgen dat de taken en verantwoordelijkheden rond de dienstverlening tussen de betrokken (zorg)organisaties en zorgverleners worden verdeeld.

KLACHTEN, AANSPRAKELIJKHEID EN GESCHILLEN

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

U kunt een klacht indienen bij SWZ. In de klachtenregeling van SWZ staat hoe u dat kunt doen. Deze klachtenregeling vindt u op de website van SWZ en op de locaties van SWZ. Bij het aangaan van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst krijgt u een klachtenformulier en een informatiefolder mee waarin u meer informatie voor cliënten over de klachtenregeling kunt terugvinden.

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

SWZ heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten zoals binnen de branche gebruikelijk is en is aansprakelijk tot het bedrag dat door de verzekeraar van SWZ wordt uitgekeerd.

Wij adviseren u om een verzekering voor de wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten. Daarnaast bent u zelf verantwoordelijk voor het sluiten van een inboedelverzekering voor uw persoonlijke eigendommen als u bij SWZ logeert.
