



De juiste richting in de zorg

Algemene voorwaarden Zorg en dienstverlening.

Inleiding

Beste cliënt,

Je wilt een gelukkig leven leiden en het beste uit jezelf halen. Op sommige vlakken heb je daar zorg, ondersteuning of begeleiding bij nodig. En je verwacht dat Kompas die diensten kan bieden. Wij ook! Dus, verwelkomen we je graag als cliënt van Kompas.

We hebben ervoor gekozen om in dit document 'je' en 'jij' tegen elkaar zeggen), doet overigens niets af aan ons respect voor u. Alleen vinden we het eerlijker, oprechter, minder afstandelijk om iedereen hier al met 'je' en 'jij' aan te spreken. Dat doen we namelijk in de dagelijkse praktijk, waar alles draait om warm en persoonlijk contact, ook.

Deze algemene voorwaarden horen bij de 'overeenkomst voor zorg, ondersteuning en begeleiding van Kompas'. Zo'n overeenkomst sluiten we met al onze cliënten. Omdat het wettelijk moet en omdat het duidelijkheid geeft. We weten van elkaar waar we aan toe zijn. Het gaat immers om jouw leven en ons werk; die komen samen. We verbinden ons in de regel langdurig aan elkaar. Het gaat om kwaliteit en uiteraard ook om geld waarbinnen we goede zorg moeten leveren. Het gaat ook om kwaliteit die jij van ons verlangt. Kwaliteit van de juiste dienstverlening, op de juiste plek, door de juiste mensen. Iedereen is uniek. Daarom maken we liefst met elke cliënt, maar ook graag met ouders, verwanten en andere vertegenwoordigers heldere afspraken over wat er aan begeleiding nodig, goed en prettig is en mogelijk. Deze afspraken leggen we vast in het zogeheten zorgplan. Om die afspraken draait het in onze dagelijkse praktijk! Deze afspraken zijn altijd te bespreken en aan te passen. Vraag dus zeker om een gesprek hierover als je denkt dat dat nodig is. De algemene voorwaarden geven aan wat je van Kompas mag verwachten. En andersom, wat Kompas van jou mag verlangen. Ook staat er wat beide partijen kunnen doen als er iets verandert in jouw zorgvraag of onze dienstverlening. En we vertellen wat er voor jou en ons mogelijk is als de samenwerking niet naar tevredenheid gaat.

Lees de overeenkomst en deze voorwaarden goed. Ook al is het best taaie kost. Als je iets niet begrijpt of twijfelt, vraag dan om hulp. Aan ons, aan een familielid of een ander vertrouwenspersoon. Neem die persoon gerust mee naar het gesprek. We raden het je zelfs aan. Je gaat met Kompas immers niet zomaar een overeenkomst aan. Dit gaat ergens om: om onze zorg, voor jÓu!



De juiste richting in de zorg

Inhoud

1. Over deze overeenkomst en de voorwaarden 3

- a) opdrachtgever en opdrachtnemer 3
- b) aanbod en overeenkomst 3
- c) bijzondere voorwaarden 3
- d) verandering van voorwaarden 4

2. Wat mag je van Kompas verwachten 4

- a) zorg, ondersteuning en begeleiding 4
- b) goed opdrachtnemerschap 4
- c) duidelijkheid en transparantie 5
- d) zeggenschap en borging 5
- e) privacy en geheimhouding 5

3. Wat verwacht Kompas van jou? 6

- a) respecteren van zorgafspraken, leefregels en gedragsnormen 6
- b) correcte informatie 6
- c) financiële verplichtingen 6

4. Wat als je klachten hebt? 7

- a) vertrouwenspersonen en klachtenregeling 7
- b) aansprakelijkheid 7

5. Opzeggen of beëindigen van de overeenkomst 8

- a) einde overeenkomstperiode of vroegtijdig vertrek 8
- b) (noodgedwongen) overdracht 8
- c) opzegging door Kompas 8

6. Bijzondere (financiële) voorwaarden 9

- a) prijsafspraken bij PGB en particuliere financiering 9
- b) wijzigen van arrangement 10
- c) facturatie, betaling en incasso (bij PGB) 10
- d) beëindiging en opzegging (bij PGB en particuliere financiering) 10
- e) bijzondere voorwaarden bij logeerarrangementen en tijdelijk verblijf 11



De juiste richting in de zorg

1. OVER DE OVEREENKOMST EN DE VOORWAARDEN

1a. Opdrachtgever en opdrachtnemer

In de overeenkomst lees je over twee 'partijen': de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever, dat ben je zelf. Jij bent degene die in het dagelijks leven (medische) zorg, ondersteuning of begeleiding nodig heeft. Of je bent de belangenbehartiger van iemand die zorg nodig heeft, maar die niet bij machte is om daar zelf voor te tekenen. In ieder geval ben je bij Kompas bekend als cliënt of wettelijk vertegenwoordiger van onze cliënt. In sommige gevallen, zoals bij crisisopvang, kan ook een organisatie de opdrachtgever zijn. Denk aan een gemeentelijke, justitiële of andere zorginstelling waar Kompas mee samenwerkt.

De Opdrachtnemer, dat zijn wij, Kompas. *Voor uitgebreide contactgegevens, verwijzen we je naar: www.kompasvof.nl*

1b. Aanbod en overeenkomst

Je gaat met Kompas een serieuze overeenkomst aan. Het gaat hier tenslotte om het samenbrengen van mensen. En dat moet zorgvuldig gebeuren. Daarom krijgt je in de meeste gevallen eerst een zorgaanbod en/of (in het geval van Persoons Gebonden Budget (PGB)) een offerte voorgelegd.

Een zorgaanbod of offerte is nog géén overeenkomst. Je hebt namelijk de mogelijkheid om goed over het aanbod na te denken. Je kunt om meer informatie vragen. Of om aanpassingen. Je kunt het aanbod zelfs helemaal afwijzen. Soms wordt daar een termijn aan gesteld. Dan vragen we je om voor een bepaalde datum te reageren. (Uitstel vragen is ook een reactie!) Reageer je niet of te laat, dan vervalt het aanbod.

Reageer je op tijd en ga je wel volledig akkoord met ons zorgaanbod, dan is er sprake van een overeenkomst. Dan mogen beide partijen niet meer, zonder nadrukkelijke toestemming van de ander, iets veranderen in de zorgvraag of het -aanbod.

Onze dienstverlening gaat officieel in als beide partijen hun handtekening onder de overeenkomst hebben gezet. Soms echter begint Kompas al met zorgen voordat de overeenkomst is getekend. Bijvoorbeeld bij crisisopvang, als er echt niet gewacht kan worden. In zulke gevallen is er toch sprake van een overeenkomst. En ook dan zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.

1c. Bijzondere voorwaarden

Naast deze algemene voorwaarden kunnen er ook bijzondere voorwaarden zijn. Die gaan bijvoorbeeld over heel specifieke, persoonlijke zaken, zoals medische zorg. Of om bepaalde betalingsafspraken rond het PGB.

Bijzondere voorwaarden moeten altijd eerst samen zijn besproken. Ook moeten deze afspraken apart worden beschreven en door beide partijen worden ondertekend. Het is dus niet de bedoeling dat de overeenkomst of algemene voorwaarden worden aangepast of aangevuld door er iets met pen bij te schrijven. We moeten het er eerst samen over eens worden.

Als bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, dan hebben de bijzondere afspraken voorrang op de algemene voorwaarden! Voor zover er geen bijzondere voorwaarden zijn, gelden deze algemene voorwaarden voor alle vormen van zorg, ondersteuning en begeleiding die je van Kompas kunt krijgen.



De juiste richting in de zorg

1d. Verandering van voorwaarden

Het kan natuurlijk zo zijn dat jouw zorgbehoefte in de loop van de tijd verandert. En dat je daarom een hogere of lagere zorgindicatie kunt krijgen. Als met een gewijzigd indicatiebesluit ook de zorg, begeleiding of zelfs de locatie van Kompas verandert, kan dat leiden tot een aanpassing van de overeenkomst. Het kan voorkomen dat Kompas de algemene of bijzondere voorwaarden moet aanpassen. Bijvoorbeeld omdat er (wettelijke) bepalingen of rechtsverhoudingen veranderen. In dat geval stuurt Kompas je de nieuwe voorwaarden toe. Nieuwe voorwaarden gaan 30 dagen nadat ze zijn verstuurd in, tenzij een andere datum of termijn wordt genoemd. Je overeenkomst met Kompas hoeft dan niet te worden aangepast.

2. WAT MAG JE VAN KOMPAS VERWACHTEN

2a. Zorg, ondersteuning en begeleiding

In principe geldt een overeenkomst met Kompas voor onbepaalde tijd. Als er geen einddatum in je overeenkomst staat, kun je rekenen op onze zorg en ondersteuning zo lang als dat nodig en uitvoerbaar is. In bepaalde gevallen gaat Kompas een tijdelijke overeenkomst met je aan. Dat gebeurt bijvoorbeeld als je van het CIZ een tijdelijke zorgindicatie hebt gekregen en wij daar met onze overeenkomst bij aansluiten. Het kan ook zijn dat Kompas voor een bepaalde tijd de zorg uitvoert in opdracht van een verzekeraar of gemeente; ook daar wordt de overeenkomst op afgestemd. Soms sluiten we ook een tijdelijke overeenkomst als proefperiode over en weer. Kompas, jouw gemeente en/of zorgkantoor waarschuwt je meestal als een bepaalde termijn verloopt.

Maar je hebt hierin ook een eigen verantwoordelijkheid. Controleer dus ook zelf of er een (voorlopige) einddatum of periode in je overeenkomst staat. Zo voorkom je verrassingen en overhaaste beslissingen.

2b. Goed opdrachtnemerschap

De dienstverlening van Kompas moet, zoals juristen het noemen, 'overeenkomstig de opdracht' gebeuren. Simpel gezegd, wij moeten alles doen om jouw opdracht zo goed mogelijk uit te voeren. Dat willen we ook. Alleen, wat goed opdrachtnemerschap is, is nooit exact te beschrijven. In ieder geval mag je ervanuit gaan dat alle medewerkers en vrijwilligers van Kompas werken vanuit de volgende standpunten:

- Wij willen er vanuit onze visie aan bijdragen dat onze cliënten gelukkig kunnen zijn en het beste uit zichzelf kunnen halen. We doen ons werk met besef van verantwoordelijkheid, passie, aandacht en professionaliteit.
- Wij werken volgens de wettelijke regels en professionele normen binnen zorg, ondersteuning en begeleiding. We vinden veiligheid, kwaliteit en hygiëne belangrijk en kennen de gedrag en beroepsregels. Daarvoor hanteren we diverse protocollen, handleidingen en voorschriften. Voor sommige zorgverleners gelden specifieke beroepsregels, bijvoorbeeld rond geheimhouding of vrijheidsbeperking. Deze specifieke beroepsregels moeten wij dan toepassen.
- Wij werken naar beste inzicht, eer en geweten. We hebben oog voor de persoonlijke situatie, behoeften, belangen en mogelijkheden van iedere cliënt. En we houden daar rekening mee als het gaat om zijn of haar zorg, wonen, werken, vrije tijd, dagbesteding en welzijn. Dat betekent dat we in specifieke gevallen niet-populaire beslissingen nemen. Soms zullen we ook 'nee' zeggen. Als zorgverlener moeten we ook grenzen stellen. Beslissingen die bijvoorbeeld minder praktisch lijken, maar die wel meer in het belang van de cliënt(en) zijn.



De juiste richting in de zorg

- We werken met aandacht en plezier. En we hopen dat dat geheel wederzijds is. Natuurlijk mag iedereen ook wel eens boos, chagrijnig of ergens mee heel erg oneens zijn. Zolang we dat maar respectvol naar elkaar uiten.

2c. Duidelijkheid en transparantie

Kompas vindt het belangrijk dat je op de hoogte bent van welke diensten er worden verleend. En hoe dat gebeurt, door wie, waar en waarom we dat zo doen. We informeren je ook als daar, door voortschrijdend inzicht, verandering in komt. Zo kan het voorkomen dat het voor jou beter of zelfs noodzakelijk is als jij (ook) op een andere locatie zorg of ondersteuning krijgt. Dan kan je na goed overleg worden overgeplaatst. Over zulke nieuwe inzichten of veranderingen gaan we uiteraard eerst een gesprek met jou en je vertegenwoordigers aan.

2d. Zeggenschap en borging

Jij verdient goede zorg, omdat je uniek bent. Het is daarom belangrijk dat we weten wat jouw wensen en behoeften zijn. Hoe wil jij leven? Wat kun je zelfstandig en wat (nog) niet? Wat wil je leren? En hoe word je daar het prettigst bij geholpen, zodat je het beste uit jezelf kunt halen? Hoe duidelijker we jouw behoeften in kaart hebben, des te beter kunnen we daar een persoonlijk plan op afstemmen. Dat doen we sámen met jou. Jij bent immers de opdrachtgever.

In de overeenkomst staat het al genoemd: afspraken over de begeleiding en ontwikkeling van de cliënt leggen we vast in een persoonlijk zorgplan.

Jouw zorgbehoeften kunnen veranderen. Daar moet onze dienstverlening zo goed mogelijk in meebewegen. Je hebt daarom het recht om je wensen, behoeften en plannen in je zorgplan, samen met je begeleider(s), te evalueren.

Dat mag zo vaak als jij dat zelf nodig vindt. Ook die evaluatie-afspraken komen in je zorgplan. Kompas maakt ook een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van je aan. Dit dossier is uitgebreider en gedetailleerder. Naast het zorgplan, staan in het ECD ook belangrijke informatie over onder andere je gezondheid, medische behoeften en andere (basis)gegevens die we volgens de wet moeten bijhouden. (Denk aan afspraken in het kader van 'Middelen en Maatregelen' op grond van de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) en Beperking Keuzevrijheid (BKV), áls dit voor jou van toepassing is). Alleen medewerkers die bij jou betrokken zijn, kunnen jouw dossier inzien. Zij hebben die informatie immers nodig om hun werk goed te kunnen doen. In alinea 2e lees je hier meer over.

2e. Privacy en geheimhouding

Om jezelf te kunnen ontwikkelen, is een gevoel van veiligheid en vertrouwen essentieel. Daarom doet Kompas er alles aan om jouw persoonlijke levenssfeer, jouw privacy dus, zo goed mogelijk te beschermen. Op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) hebben we voor privacyvraagstukken een aparte medewerker in dienst. Deze 'Functionaris voor de Gegevensbescherming' houdt toezicht hoe we persoonsgegevens registreren en daar vertrouwelijk mee omgaan. Daarnaast hanteren we een protocol Cliëntdossier. Dit protocol kunt je altijd inzien, desgewenst zenden we het je kosteloos toe.

Als opdrachtgever heb je zelf altijd recht op inzage in of een afschrift van je cliëntendossier. Die inzage wordt echter beperkt als blijkt dat het inbreuk doet op de privacy van anderen. Je krijgt dus nooit persoonlijke gegevens van andere cliënten of medewerkers te zien.



De juiste richting in de zorg

Zoals al in alinea 2d staat; voor goede zorg is het noodzakelijk dat professionele zorgverleners jouw dossier kunnen inzien. Daarvoor hoeft Kompas jou geen toestemming te vragen. Verder krijgt niemand inzage in jouw gegevens, tenzij je daar vooraf akkoord op hebt gegeven. In uitzonderlijke gevallen kan Kompas daar ook wettelijk toe worden gedwongen. Of we kunnen zelf besluiten om de geheimhouding op te heffen, als daar een veel groter maatschappelijk belang mee gediend is.

3. WAT VERWACHT KOMPAS VAN JOU?

Als Opdrachtgever mag je veel van Kompas verwachten; zorg en ondersteuning op maat. Daar heb je recht op. Om die opdracht zo goed mogelijk te uit kunnen voeren, verwachten we ook wat van jou. Daarom krijg je met het tekenen van de overeenkomst niet alleen rechten, maar ga je ook verplichtingen aan.

3a. Respect voor elkaar

We proberen het zoveel mogelijk te beperken, maar ook binnen Kompas kennen we 'regels'. Denk aan gedragsregels, huisregels, beroepsrichtlijnen en kwaliteitsnormen. Deze gelden voor onze medewerkers, vrijwilligers en andere zorgverleners waarmee we samenwerken. Maar we rekenen er ook op dat jij als cliënt, belangenbehartiger of verwant deze afspraken nakomt. Huisregels, gedragsregels, gedragscodes zijn vastgelegd in onze overeenkomsten.

3b. Goede informatie

Hoe beter we iedere cliënt kennen, des te betere dienstverlening kunnen we bieden. Goede informatie is dus essentieel, voor álle partijen. Je mag daarom verwachten dat Kompas je zo goed en volledig mogelijk informeert. Andersom verlangen wij dat jij ons de juiste gegevens en documenten geeft, als we daar naar vragen. Dat helpt om samen een goed plan en afspraken te kunnen maken en bij te houden. Met het tekenen van de overeenkomst geef je aan dat je ons zo eerlijk, correct en volledig mogelijk informeert. Daarnaast verwachten we dat je Kompas op de hoogte houdt, zodra er feiten of omstandigheden veranderen die van invloed zijn op onze dienstverlening.

3c. Financiële verplichtingen

Kompas biedt met aandacht en plezier zorg en ondersteuning. Dat kost natuurlijk wel geld. En zoals niemand dezelfde zorgbehoefte heeft, zo kan ook de financiering per persoon verschillen. Het is belangrijk dat we de financiering samen in goede banen leiden. Kompas mag er daarom vanuit gaan dat je er alles aan doet om aan de financiële voorwaarden te voldoen. Ongeacht uit welke bron(nen) jouw zorg wordt betaald. Door de verschillende wetten, budgetten, verzekeraars en voorwaarden, kan financiering behoorlijk ingewikkeld voor je zijn. Vraag Kompas gerust om meer informatie. Daarbij verwijzen we niet alleen naar onszelf, maar ook naar andere instanties, zoals de overheid, bestuursorganen zoals het CAK of belangenorganisaties voor cliënten.



De juiste richting in de zorg

4. WAT ALS JE KLACHTEN HEBT?

Is de zorg, begeleiding of ondersteuning van Kompas niet naar jouw wens? Laat het ons meteen weten, praat erover! Het maakt niet uit of je cliënt, ouder, broer, zus of op een andere manier verwant bent met Kompas. Als je ook maar enigszins betrokken bent bij de zorg, luisteren we graag naar je. In verreweg de meeste gevallen leidt een gesprek met de begeleiding al tot oplossingen. Kun of wil je hierover liever niet met de begeleider praten (bijvoorbeeld omdat je juist een probleem met hem of haar ervaart), vraag dan om een gesprek met een Kompasmedewerker die jij wel vertrouwt. De locatiemanager bijvoorbeeld. Of de directie.

4a. Vertrouwenspersonen en klachtenregeling

Soms kan het goed zijn om hulp te vragen aan onze vertrouwenspersoon. Dit kan als je er voor je gevoel met praten niet meer goed uitkomt. Hij of zij kan bemiddelen. Zij kunnen bijvoorbeeld helpen om jouw klacht nog beter onder woorden te brengen. Los hiervan mag je als cliënt of belangenbehartiger altijd je klacht bij de Klachtencommissie van Kompas neerleggen. Dat staat ook in onze klachtenregeling. Die vind je op internet (<http://www.kompasvof.nl/contact/ik-heb-een-klacht>), maar je mag er altijd naar vragen.

4b. Aansprakelijkheid en verzekering

Schiet Kompas in jouw ogen tekort in het uitvoeren van de overeenkomst? Ga dan in ieder geval met ons in gesprek. Wij geloven er stellig in, maar hebben ook de ervaring, dat de meeste problemen in goed overleg zijn op te lossen. Daarnaast moet je, juridisch gezien, ons in ieder geval de kans geven om een probleem, binnen een redelijke termijn, te herstellen. In geval van schade en mogelijke schadeloosstelling is Kompas verzekerd. Daar waar onze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt, blijft deze beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert. Biedt onze verzekering geen dekking of gaat de verzekeraar niet over tot uitkering? Dan reikt onze aansprakelijkheid niet verder dan het bedrag dat voor de zorg is vastgesteld, en hoogstens over de periode van drie maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waarbij de schade ontstond. Als jouw overeenkomst korter dan drie maanden geleden inging, dan wordt maximaal de looptijd van de overeenkomst aangehouden. De bovengenoemde beperkingen voor de maximale schadevergoeding gelden niet als de schade aantoonbaar is te wijten aan opzet of grove schuld van Kompas of onze medewerkers.

Op alle overeenkomsten die Kompas aangaat, is het Nederlands Recht van toepassing. Als er juridische geschillen zijn, dan worden die beslecht door de Rechtbank Midden-Nederland. Aansprakelijkheid is en blijft vaak een ingewikkelde, gevoelige kwestie. Niet alleen juridisch, maar ook emotioneel. Wij raden je dan ook aan om je in dit soort gevallen goed te laten ondersteunen door een adviseur of je belangenbehartiger.



De juiste richting in de zorg

5. OPZEGGEN OF BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

Hoe mooi zou het zijn als jij je leven volledig zelfstandig kunt leiden? Dat je alles zonder of zorg of begeleiding kunt doen? Of dat de hulp van familie, vrienden, buurtgenoten jou al zekerheid genoeg geeft. Dat hun ondersteuning voor jou nog beter op maat is dan wij kunnen bieden? Dan gunnen we je dat geluk van harte. Dan moet je daar zeker mee verder. Je kunt als opdrachtgever daarom onze overeenkomst vanaf elke kalenderdag opzeggen. Doe dit wel altijd schriftelijk! Kompas hanteert daarbij voor jou een opzegtermijn van drie maanden.

Naast bovengenoemde prettige zijn er ook andere, helaas ook minder vrolijke, situaties die kunnen leiden tot (vroegtijdige) ontbinding van de overeenkomst.

5a. Einde overeenkomstperiode en vroegtijdig vertrek

De overeenkomst wordt niet langer voortgezet,

- Als je een overeenkomst voor bepaalde tijd hebt en die periode afloopt. Wellicht volgt er dan een verlenging. Maar soms ook niet. Bijvoorbeeld omdat ook jouw indicatie niet wordt verlengd. Of omdat de overeenkomst tussen jouw gemeente en Kompas afloopt. We proberen je hierover tijdig te informeren, maar houd het zelf ook goed in de gaten.
- Als je komt te overlijden.
- Als je verhuist of om een andere reden de Kompas-locatie en organisatie definitief hebt verlaten.

Wordt jouw zorg, begeleiding en ondersteuning betaald vanuit het PGB of particuliere financiering? Dan gelden voor jou enkele extra, bijzondere voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst. Zo kun je ook opzeggen omdat je bezwaar hebt tegen een tariefswijziging. Lees meer hierover in hoofdstuk 6.

5b. (Noodgedwongen) zorgoverdracht.

Soms veranderen de omstandigheden of zorgbehoeften van de cliënt dusdanig, dat wij niet meer de juiste zorg kunnen bieden. Bijvoorbeeld,

- Als jouw zorgvraag zodanig verandert of zo specialistisch dreigt te worden dat dit buiten het bereik van onze mogelijkheden valt. Vanzelfsprekend helpen we je dan met zoeken naar andere mogelijkheden, zowel binnen als bij organisaties buiten Philadelphia. En uiteraard doen we alles aan een zo goed mogelijke overdracht.
- Als een rechterlijke macht of andere autoriteit beslist dat de zorg voor jou buiten Kompas moet worden voortgezet. Bijvoorbeeld bij gedwongen opname in een psychiatrische kliniek of in een justitiële inrichting.

5c. Opzegging door Kompas.

Zolang jij in je dagelijks leven zorg of ondersteuning nodig hebt, doet Kompas er alles aan om die zorg aan jou te verlenen. Er moeten dan ook zeer zwaarwegende redenen zijn, willen wij overgaan tot opzegging van de overeenkomst. Van zwaarwegende redenen is bijvoorbeeld sprake:

- Wanneer je als cliënt of opdrachtgever je verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt.
- Als je onvoldoende meewerkt aan de zorgverlening, waardoor wij onze opdracht niet goed kunnen uitvoeren. Je moet bijvoorbeeld wel thuis zijn en de deur open doen als je met onze medewerker hebt afgesproken.
- Wanneer jij, je verwanten, vrienden of vertegenwoordigers zich zo misdragen naar medewerkers of andere cliënten van Kompas, dat goede zorg- en dienstverlening daardoor onmogelijk wordt. Voorbeeld: emoties mogen, maar agressie tolereren we bij Kompas niet. Binnen heel Kompas moet iedereen zich volledig veilig voelen om fijn te wonen, prettig te werken en zichzelf te ontwikkelen.



De juiste richting in de zorg

- Als jij, jouw verwanten, vrienden of vertegenwoordigers zich op een Kompas-locatie schuldig maken aan zedenmisdrijven, drugshandel, diefstal of andere strafbare feiten die van invloed zijn op de zorgverlening aan jou of anderen.
- Als jouw zorgbehoefte anders wordt dan in de overeenkomst is afgesproken en het na overleg niet lukt om samen tot de nieuwe oplossingen of afspraken te komen.
- Als Kompas niet meer wordt betaald voor de afgesproken dienstverlening. Ongeacht of dat geld moet komen van het zorgkantoor, de gemeente, de Sociale Verzekeringsbank (bij PGB) of jouw eigen rekening. Heb of verwacht je problemen met de financiering? Licht ons dan zo snel mogelijk in, zodat we samen naar andere oplossingen kunnen zoeken.

Eenzijdig opzeggen van de overeenkomst zien we als een uiterste maatregel. Voordat het zover komt, proberen we je eerst aan te spreken op je eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Werkt dat niet, dan waarschuwen nog een keer in een persoonlijk gesprek en per brief. Maar laten we vooral voorkomen dat het zover komt.

Ziet Kompas geen andere mogelijkheid dan opzegging van de overeenkomst, dan krijg je dat schriftelijk en aangetekend meegedeeld. Bij opzegging houden we een opzegtermijn aan van drie maanden. Binnen die periode doen we onze uiterste best om naar andere mogelijkheden te zoeken voor de zorg, ondersteuning of begeleiding die jij nodig hebt.

Pleeg je strafbare feiten of breng je anderen in direct gevaar? Dan kan Kompas, na hierover zorgvuldig te hebben overlegd, de politie inlichten. Als het om ernstige feiten gaat die direct nadeel opleveren voor de cliënt of andere cliënten, kunnen we ook zónder waarschuwing de overeenkomst eenzijdig per direct opzeggen.

6. BIJZONDERE (FINANCIËLE) VOORWAARDEN

Kompas streeft er altijd naar om jou de best mogelijke zorg, ondersteuning en begeleiding te bieden. Tegelijkertijd worden we begrenst in de mogelijkheden die we financieel krijgen. De regering heeft per 1 januari 2015 de zorg anders georganiseerd. Hoe de overgang van de ene wet naar de andere is geregeld staat in de brochure van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport: "Ik krijg nu AWBZ-zorg, wat krijg ik in 2015?" <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/brochures/2014/11/27/ik-krijg-nu-awbz-zorg-wat-krijg-ikin-2015/p1-overgangsrecht-fc-02-2015.pdf>. In deze brochure staat vermeld hoe de zorg vanaf 2015 betaald wordt door de overheid.

Je kunt de zorg ook uit het Persoons Gebonden Budget (PGB) of met eigen geld (laten) betalen. Voor PGB- en particuliere zorgfinanciering gelden enkele bijzondere voorwaarden.

6a. Prijsafspraken bij PGB en particuliere financiering

Als jouw zorgopdracht vanuit een PGB of particuliere financiering wordt betaald, staat in jouw overeenkomst een zogenoemde 'prijsafpraak zorgverlening'. In deze prijsafpraak melden wij tegen welk tarief we onze diensten verrichten. We vatten die diensten vaak samen tot een 'arrangement'. Omdat tarieven kunnen wijzigen, heeft Kompas het recht om jaarlijks nieuwe prijsafspraken te maken. Nieuwe tarieven gaan altijd per 1 januari in. Kompas doet er alles aan om minstens twee maanden voor de ingangsdatum, dus voor 1 november, de tarieven voor het nieuwe kalenderjaar schriftelijk aan je bekend te maken.



De juiste richting in de zorg

Alle bedragen die Kompas in rekening brengt, zijn inclusief heffingen en overheidstoeslagen. Alleen wanneer dat wettelijk mogelijk is, mag je gefactureerde bedragen (laten) verrekenen met een bedrag dat Kompas jou schuldig is.

6b. Wijzigen van arrangement

Je kunt per kalenderjaar in overleg en, voor zover mogelijk tussentijds, het arrangement aanpassen. Wil je wijzigingen? Maak dit dan uiterlijk twee maanden eerder, dus vóór 1 november, aan ons bekend. Wij sturen je vervolgens een aangepaste prijsafspraken (inclusief eventuele tariefwijziging) ter ondertekening toe. Let op, stuur deze nieuwe prijsafspraken ondertekend (!) weer vóór 1 december naar ons terug. Ben je op tijd, dan gaat de nieuwe prijsafspraken in op 1 januari van het nieuwe jaar. Stuur je niet (op tijd) een ondertekende prijsafspraken terug, dan wijzigt er ook niets. In uitzonderlijke gevallen kun je ook tussentijds een nieuwe prijsafspraken maken, maar alleen als Kompas daar schriftelijk mee instemt. Aan deze instemming zijn mogelijk (extra) voorwaarden verbonden. Vraag daar alvast naar.

Ga je een geheel nieuwe overeenkomst met Kompas aan? Dan wordt er ook een nieuwe prijsafspraken gemaakt.

6c. Facturatie, betaling en incasso (bij PGB)

Ben jij als opdrachtgever ook de PGB-houder, dan betaalt de Sociale Verzekerings Bank (SVB) de door jou afgenomen diensten reeks aan Kompas. Maar let op, jij bent wel degene die de facturen (per post of digitaal) van Kompas krijgt! Je moet de facturen namelijk eerst ondertekenen voor akkoord en dan doorsturen naar de SVB of uploaden in het portaal. Doe dit op tijd, en wel binnen 10 dagen na ontvangst. Dan kun je er vrijwel zeker van zijn dat jouw facturen worden voldaan binnen onze betalingstermijn van twee weken. Op de factuur lees je ook hoe en uiterlijk wanneer er betaald moet worden. Indien een vast maandbedrag is overeengekomen hoef je de facturen niet te ondertekenen en door te sturen naar het SVB. De facturen zijn dan uitsluitend voor je eigen administratie.

Ben je het niet eens met een factuur? Laat het Kompas dan schriftelijk, en binnen veertien dagen na factuurdatum, weten. Meld ook waarom je bezwaren hebt. Je betalingsverplichting wordt dan in ieder geval opgeschort tot het moment dat Kompas op jouw brief reageert. Is je bezwaar niet op tijd bij ons binnen, dan blijft je betalingsverplichting en de -termijn zoals die is. Voorkom onnodige extra kosten; zorg dat er op tijd wordt betaald. Wanneer je als opdrachtgever achterblijft met betalingen, mag Kompas eventuele extra kosten bij jou in rekening brengen. Denk aan kosten voor extra administratie, betalingsherinneringen en incassokosten.



De juiste richting in de zorg

6d. Beëindiging en opzegging (dit artikel geldt alleen bij PGB en particuliere financiering)

Wordt jouw zorg, begeleiding en ondersteuning betaald vanuit het PGB of particuliere financiering, dan kan onze overeenkomst worden beëindigd:

- Als het zorgkantoor of de gemeente de toekenningsbeschikking intrekt. Onze overeenkomst eindigt dan op de dag van de intrekking. (Deze voorwaarde is alleen van toepassing bij betaling uit PGB).
- Als het zorgkantoor jouw toekenningsbeschikking wijzigt. In eerste instantie eindigt onze overeenkomst dan op de dag van die wijziging. Toon je echter aan dat je ook met de gewijzigde beschikking aanspraak kunt doen op onze dienstverlening? Dan kunnen we onze opdracht (aangepast) voortzetten. (Deze voorwaarde geldt alleen bij betaling uit PGB).
- Als je een herindicatie krijgt terwijl onze overeenkomst loopt. In dat geval kunnen we je een nieuwe, gewijzigde overeenkomst aanbieden.
- Wanneer je een faillissement of surseance van betaling wordt opgelegd. Onze overeenkomst eindigt dan van rechtswege. Philadelphia hoeft in dat geval de opzegging niet aan te kondigen.

6e. Bijzondere voorwaarden bij tijdelijk verblijf (geldt alleen bij PGB en particuliere financiering)

Ga je met Kompas een overeenkomst aan waarbij onze zorg, ondersteuning, behandeling en begeleiding gebundeld is in ons zogenoemd 'logeerarrangement'? Of schakel je Kompas in voor tijdelijk verblijf, bijvoorbeeld voor crisisopvang? Dan gelden voor jou de volgende bijzondere voorwaarden:

- Je kunt gebruikmaken van de opvangdagen die vooraf door Kompas zijn gepland. Op deze dagen is namelijk voldoende personeel ingeroosterd om de zorg uit te kunnen voeren.
- Je mag een logeer-/tijdelijk verblijffarrangement kosteloos annuleren als je dat minstens vier weken van tevoren schriftelijk aan ons doorgeeft. In specifieke gevallen kunnen we van die termijn afwijken; dit wordt dan in de overeenkomst opgenomen. Annuleer op tijd, want als je dit niet doet, kan Philadelphia alsnog alle kosten van het logeer-/tijdelijk verblijffarrangement bij jou in rekening te brengen.
- Wijzigingen van het logeer-/tijdelijk verblijffarrangement zijn mogelijk, maar alleen met schriftelijk akkoord van Philadelphia. Let op, aan die instemming kunnen extra voorwaarden zijn verbonden. Vraag daar tijdig naar.
- Als je jouw logeer-/tijdelijk verblijffarrangement laat betalen uit PGB of particuliere middelen, dan zijn alle bepalingen die we al in hoofdstuk 6 noemden van toepassing.

Kompas wil er vanuit onze visie eraan bijdragen dat mensen met een verstandelijke beperking gelukkig kunnen zijn en het beste uit zichzelf kunnen halen.

Daarom doen we ons werk met verantwoordelijkheidsbesef, passie, aandacht en professionaliteit.

We gaan uit van de mogelijkheden van iedere individuele cliënt als het gaat om zorg, wonen, werken, leren, dagbesteding en welzijn.

Kompas

Aldesteijnstraat 5
5373 BE Herpen
T (06 – 28139118)
T (06 – 51299569)
info@kompasvof.nl
www.kompasvof.nl