

Welkom bij S&L Zorg!



Welkomstbrochure

Versie: 2.7

1 S&L Zorg	
1.1 Inleiding	7
1.2 Onze missie en visie	7
1.3 Organogram	9
2 Medezeggenschap	10
2.1 Ouders en familie	10
2.2 Cliëntenraad	10
2.3 Bewonersvertegenwoordiging	11
2.4 Cliëntvertrouwenspersoon	12
2.5 Voor als u eens minder tevreden bent	12
2.6 Zorgverleningsovereenkomst	13
2.7 Zorgdossier	13
3 Financiën en verzekering	14
3.1 Wat zijn kosten voor u en uw kind/familielid/relatie	14
3.2 Wat betaalt S&L Zorg en wat komt voor eigen rekening	14
3.3 Verzekeringen	15
4 Vrijwilligerswerk	16
5 Juridisch statuut	17
6 Behandeling	19
7 Algemene gegevens S&L Zorg	21
8 Bijlagen	22
Bijlage 1 Algemene voorwaarden	24
Bijlage 2 Overige informatie huisvesting	32
Bijlage 3 Klachtenprocedure	34
Bijlage 4 Wlz Brochure (inclusief Tarievenlijst Extra Diensten)	39
Bijlage 5 Belangrijke websites en mailadressen	46
Bijlage 6 Privacy van onze cliënten	47
Bijlage 7 Mijn Verhaal in Carenzorgt	48



Van harte welkom bij S&L Zorg

Onze medewerkers en cliënten heten u van harte welkom bij S&L Zorg. In deze brochure geven we u graag wat meer informatie, zodat we samen goed van start kunnen gaan met de ondersteuning en zorg. Voordat we van start gaan kunt u deze brochure doorlezen. Tijdens het welkomstgesprek, waarvoor de teamleider u uitnodigt, kunt u al uw vragen stellen. We vinden het belangrijk dat u zich snel thuis voelt bij ons en dat kan alleen als zowel u als onze medewerkers goed geïnformeerd zijn.

Wij ondersteunen onze cliënten op het gebied van wonen, behandeling, dagbesteding en vrije tijd. Dit doen we op een locatie waar zij willen. Dit kan zijn op onze woonzorgcentra Lambertijnenhof in Bergen op Zoom of Sterrebos in Roosendaal. Daarnaast zijn er de woningen op onze buitenlocaties, de woon-zorgboerderij in Lepelstraat, en dagbestedingslocaties KUNST&ZO in Bergen op Zoom en in Roosendaal. Voor alle cliënten staan onze medewerkers en vrijwilligers klaar om te ondersteunen bij een goed leven. Ook het belangrijke persoonlijke netwerk van de cliënt mag daar niet bij ontbreken.

In deze brochure leest u ook hoe u contact met ons kunt opnemen en hoe uw inbreng voor ons van nog meer waarde kan zijn.

Nogmaals welkom bij S&L Zorg. Wij hopen dat u zich snel thuis voelt bij ons.

Heeft u naar aanleiding van deze brochure vragen of opmerkingen? Dan horen we dat graag. U kunt contact opnemen met de teamleider van de woning of dagbesteding, of via ons cliëntserviceteam:

clientserviceteam@slzorg.nl

088 – 777 7444

1. S&L Zorg

1.1 Inleiding

S&L Zorg biedt menslievende zorg, vanuit de overtuiging dat elk mens zich kan ontplooiën. Samen met medewerkers en vrijwilligers bieden we onze cliënt professionele zorg- en hulpverlening. We zijn trots op de veilige omgeving die we onze cliënten kunnen bieden in combinatie met de vele mogelijkheden en activiteiten op onze zorglocaties.

We hebben een eigen behandelteam waar cliënten gebruik van kunnen maken, maar ook een zwembad en diverse sportfaciliteiten. Dit gecombineerd met de verschillende dagbestedingsgroepen en de georganiseerde vrijetijdsbesteding zorgt ervoor dat we bij kunnen dragen aan de kwaliteit van bestaan van onze cliënten.

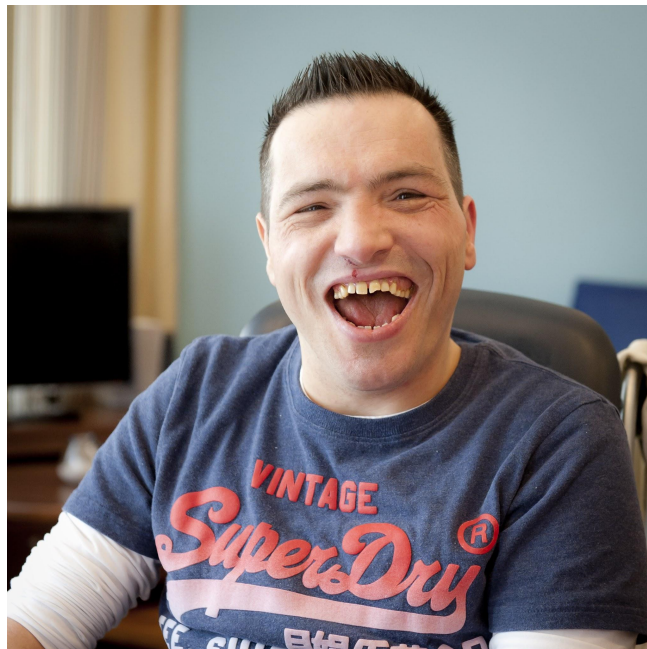
We informeren u graag over wat er gebeurt binnen onze organisatie en op de zorglocatie. Dit doen we ieder kwartaal in ons magazine. Echt dat u thuis ontvangt. Tussendoor is er uiteraard het contact met de medewerkers en teamleider van de woning.

1.2 Onze missie en visie

“Alle mensen zijn gelijkwaardig, elk mens is uniek.”

Missie

Alle mensen zijn gelijkwaardig, elk mens is uniek. Iedereen heeft recht op een goed leven en samen zorgen we ervoor dat dit ook voor mensen met een verstandelijke beperking geldt.



Visie

Alle onderdelen van S&L Zorg handelen vanuit hetzelfde doel; het leven van haar betrokkenen zo waardevol en prettig mogelijk maken. Dit willen wij bereiken voor onze bewoners en deelnemers. Ook voor onze medewerkers is dit het uitgangspunt, waarbij S&L Zorg de ruimte geeft om hier zelf de verantwoordelijkheid voor te nemen.

Het leven van alledag heeft vele uitdagingen in zich en er verandert regelmatig wat. Om hier mee om te gaan, is het belangrijk dat wij altijd op zoek gaan naar de mogelijkheden van een ieder om eigen regie te voeren, en de mogelijkheden die mensen zelf hebben om met de uitdagingen om te gaan te herkennen, erkennen en waar mogelijk te vergroten.

Om de zorg en ondersteuning te bieden die afgestemd is op specifieke talenten en behoeften is het nodig om een gezamenlijke zoektocht naar wat waardevol is voor het individu in te richten. Wij geven elkaar daarbij de ruimte en tonen begrip en waardering. Om dit voor elkaar te krijgen, zijn onze medewerkers betrokken professionals en nemen ze zelf de verantwoordelijkheid op zich om dit te blijven.

Om het inzetten van eigen regie, van talenten, vaardigheden en kennis optimaal te benutten biedt S&L Zorg ruimte aan haar bewoners, deelnemers en medewerkers om zich te scholen, inspraak te hebben en te ontwikkelen middels trainingen, (bewoners)raden, deelname aan platforms, teamintervisie en supervisie.

Kernwaarden

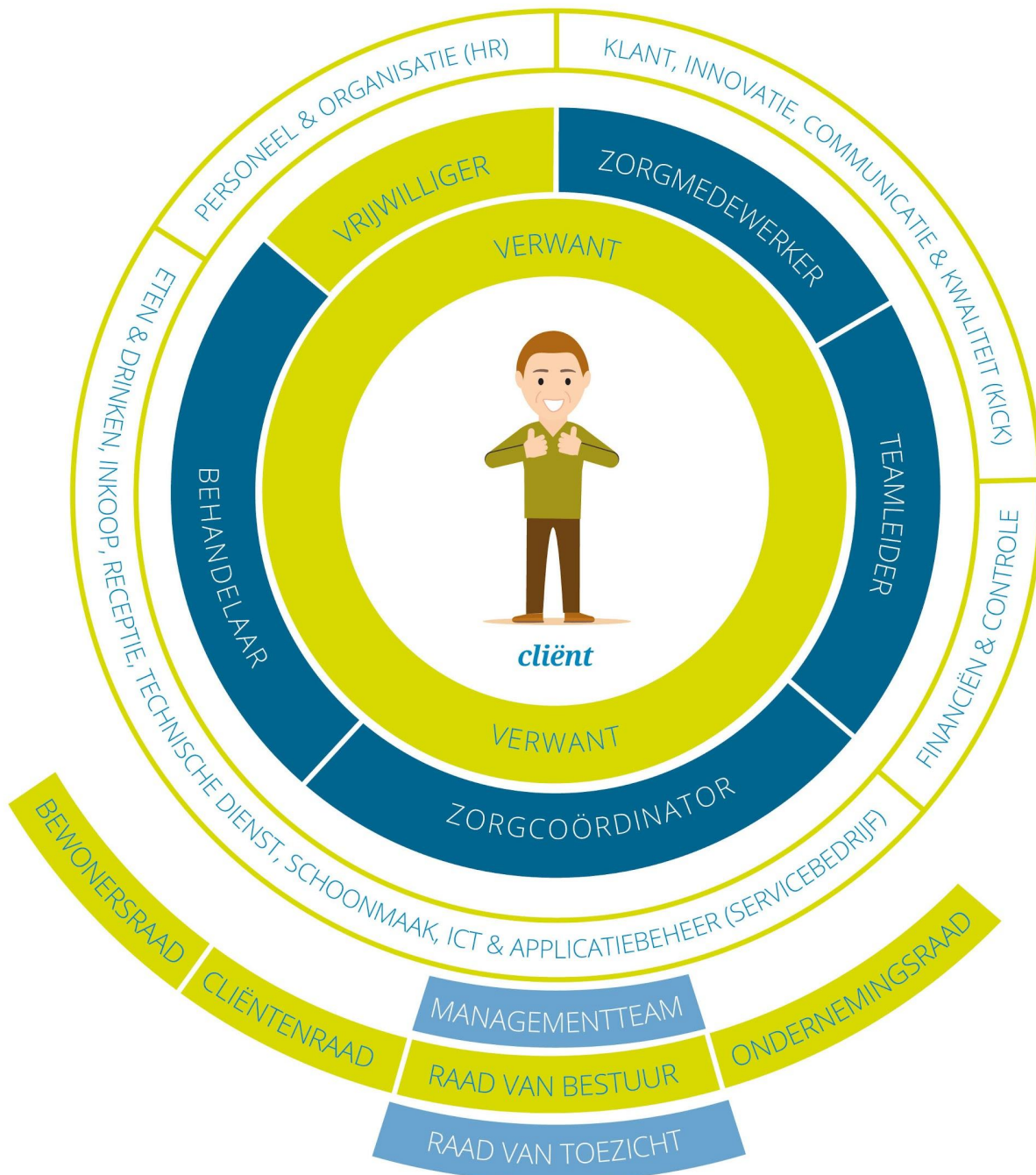
In ons dagelijks handelen, laten wij ons leiden door de volgende vier kernwaarden:

Deskundig
Vertrouwend
Uitdagend
Liefdevol

Een prettig en waardevol leven komt niet vanzelf, dat vraagt gezamenlijke inzet waarbij wederkerigheid het uitgangspunt is. Deze opgave vraagt om deskundig uitgevoerde zorg en ondersteuning, waarbij we vertrouwen geven en nemen in elkaars handelen, elke dag opnieuw op zoek gaan naar mogelijke verbetering van de kwaliteit van leven en dat doen vanuit een liefdevolle nieuwsgierige houding.

1.3 Organogram

Onderstaande afbeelding geeft ons organogram weer. Meer informatie over onze organisatie is te vinden op onze website www.slzorg.nl.



2. Medezeggenschap

2.1 Ouders, familie en verwanten

Wij vinden een sterke betrokkenheid van wettelijk vertegenwoordigers en het persoonlijk netwerk bij S&L Zorg van belang. Wij streven een open relatie met u en uw netwerk na, onder andere door open en volledig informatie te verstrekken. U volgt het behoeft patroon van uw verwant op de voet en kunt hier tijdig op inspelen. Maar ook op gebieden binnen onze zorg en dienstverlening is uw inbreng in de kwaliteit van zorg zeer gewenst. U wordt betrokken in de discussie over de kwaliteitseisen die binnen de zorg gesteld dienen te worden aan bijvoorbeeld bejegening, de fysieke- en sociale omgeving en dagindeling. En ook bij welke punten verbeteringsplannen opgesteld kunnen worden.

Verwanten bijeenkomst

Jaarlijks organiseert de teamleider een bijeenkomst voor verwanten. Tijdens deze bijeenkomst worden onderwerpen besproken die voor alle cliënten van belang zijn. Ook onderwerpen vanuit de cliëntenraad krijgen hier de aandacht. Vanzelfsprekend bent u buiten deze bijeenkomsten altijd welkom om aan te geven welke onderwerpen u belangrijk vindt.

2.2 Cliëntenraad

Nieuwe plannen bij S&L Zorg en belangrijke besluiten willen we niet vormen vanuit het bestuur of management alleen. We betrekken daar graag cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers bij. Voor cliënten en vertegenwoordigers gaat dat via de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad is een advies- en klankbordgroep voor de bestuurder en het managementteam van de organisatie. Denk hierbij aan formele zaken als begroting, jaarplannen, enzovoorts, maar ook aan de aanstellingsprocedure van de bestuurder en de zorgmanagers. Ze zijn een adviesorgaan voor zaken die van invloed zijn op de persoonlijke levenssfeer van de cliënten.

Clusterraden

De Cliëntenraad is onderverdeeld in een Centrale Cliëntenraad, ondersteund door twee clusterraden. In elke clusterraad hebben ongeveer vijftien wettelijk vertegenwoordigers zitting. Bij voorkeur één per woning om te voorkomen dat er vanuit een woning een te sterke stempel wordt gedrukt op de overleggen en besluiten. Zij komen vier keer per jaar bijeen om ontwikkelingen te bespreken.

In de clusterraden komt aan bod wat dagelijks op de woningen en dagbesteding speelt. Via deze weg kan er tijdig gesignaleerd worden hoe verwanten van cliënten en cliënten zelf over de dienstverlening van S&L Zorg denken. Vaak lossen de leden problemen die spelen, vragen of wensen al op in het clusteroverleg. Lukt dit niet, dan komt het bij de Centrale Cliëntenraad op de agenda. Dit is ook het geval als het onderwerp van belang is of wordt voor cliënten op meerdere of alle woningen. Er sluiten ook altijd twee teamleiders bij het clusteroverleg aan.

Indeling Cliëntenraad

De voorzitter en de secretaris van elk cluster zijn ook lid van de Centrale Cliëntenraad. Hiermee is gewaarborgd dat zaken die aan de orde komen in het clusteroverleg worden meegenomen naar de Centrale Cliëntenraad en vice versa. Verder bestaat de Centrale Cliëntenraad uit een voorzitter, secretaris en penningmeester. Zij vormen samen het dagelijks bestuur. Aangevuld met de twee voorzitters en secretarissen van de clusters heeft de CCR dus zeven leden.

Dagelijks bestuur & leden

Benieuwd naar het dagelijks bestuur en de leden van de cliëntenraad? Kijk dan eens op de website www.slzorg.nl/medezeggenschap.

Contact Cliëntenraad

De clusterraad is altijd blij met nieuwe leden. Interesse of een vraag aan de leden van de Cliëntenraad? Neem dan contact op via clienraad@slzorg.nl.

2.3 Bewonersvertegenwoordiging

Bewoners vertegenwoordigen zichzelf in de bewonersraad en er is (mede)zeggenschap in de woningen en bij de dagbesteding in de vorm van jaargesprekken, huiskamer-overleggen en/of bewonersvergaderingen.

Bewonersraad

De bewonersraad wordt vertegenwoordigd door zeven raadsleden die bewoner en/of deelnemer van S&L Zorg zijn. De bewonersraad heeft een eigen ondersteuner, dit is een medewerker van S&L Zorg. De bewonersraad vergadert iedere 4e donderdag van de maand in het centraal kantoor van S&L Zorg.

De bewonersraad vindt het belangrijk om met iedereen van S&L Zorg in contact te zijn. Zij praten jaarlijks met de Cliëntvertrouwenspersoon, Cliëntenraad en Raad van Toezicht. Meerdere keren per jaar is er een ontmoeting met de Raad van Bestuur. Daarnaast raadpleegt de bewonersraad hun achterban en zijn ze zich bewust van het feit dat zij praten namens alle bewoners en deelnemers van S&L Zorg.

Uit al deze ontmoetingen komen thema's die de bewonersraad opneemt in hun jaarplan. Zij geven vervolgens gevraagd en ongevraagd advies. Voorbeelden van thema's zijn; vrijwilligers, voeding, veiligheid, gezondheid, privacy ontspanning en kwaliteit.

Contact bewonersraad

De bewonersraad is te bereiken via bewonersraad@slzorg.nl of via het telefoonnummer van de ondersteuner van de bewonersraad (06 41 72 40 17).

Voor informatie speciaal gemaakt voor mensen met een verstandelijke beperking kunt u terecht op www.steffie.nl.

2.4 Cliëntvertrouwenspersoon

Binnen S&L Zorg hebben we cliëntvertrouwenspersonen. De cliëntvertrouwenspersoon helpt cliënten bij het verwoorden en oplossen van eventuele problemen of klachten. Zij zijn er ook om 'in vertrouwen' met de cliënten te praten. Dat alleen is soms al even fijn!

De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt, informeert en adviseert de cliënt. Om vervolgens samen te zoeken naar een oplossing die het meest passend is. De taak van de vertrouwenspersoon wordt uitgevoerd door mensen zonder én mensen met een verstandelijke beperking. Mensen met een verstandelijke beperking die cliënten bijstaan in een soortgelijke situatie noemen we een ervaringsdeskundige. Zij weten als geen ander uit hun eigen ervaringen wat een cliënt soms voelt of bedoeld.

Contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersonen?
Dat kan via cliëntvertrouwenspersoon@slzorg.nl.

Cliënten kunnen bij een cliëntvertrouwenspersoon terecht voor bijvoorbeeld:

- Klachten over wonen, werken of vrijetijdsbesteding
- Problemen met de begeleiding
- Ruzies of als de cliënt bang of boos is
- Maar ook voor vragen of voor een vertrouwelijk gesprek

Wat is een klacht?

Bij een klacht ben je ontevreden over iets. Je bent ontevreden over een situatie die te maken heeft met de locatie waar je woont of werkt binnen S&L Zorg.

Een cliëntvertrouwenspersoon helpt mee met het bedenken van een oplossing.

Kijk ook eens op www.rechtenvanclient.nl.

2.5 Voor als u eens minder tevreden bent

Doorgaans heeft S&L Zorg tevreden cliënten. Toch kan er wel eens iets mis gaan. Er ontstaat een klacht over de geboden dienstverlening, de bejegening, of over een besluit dat is genomen. Blijf niet rondlopen met deze klacht of ontevredenheid.

S&L Zorg neemt elk signaal van onvrede serieus. Omdat mensen fouten kunnen maken. En omdat klachten ons helpen om de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning te verbeteren.

In de meeste gevallen is een gesprek met de cliëntbegeleider of de teamleider de beste oplossing. Soms helpt praten niet. De partijen blijven tegenover elkaar staan. Cliënten en cliëntvertegenwoordigers kunnen dan de officiële procedure volgen zoals omschreven in de klachtenprocedure in de bijlage. Zie ook de informatie over de cliëntvertrouwenspersoon.

2.6 Zorgverleningsovereenkomst

De zorgverleningsovereenkomst, de overeenkomst tussen u en S&L Zorg, heeft een belangrijke functie. U maakt met S&L Zorg een aantal afspraken over de komende jaren. In de overeenkomst is vastgelegd waarvoor S&L Zorg zorg draagt en in welke situaties toestemming van de wettelijk vertegenwoordigers nodig is. Kortom, de rechten en de plichten van zowel S&L Zorg als van de cliënt en wettelijk vertegenwoordigers. Eveneens is vermeld welke uitgaven voor rekening van S&L Zorg komen en welke voor de wettelijk vertegenwoordigers (zie paragraaf 3.2). Wij adviseren u de overeenkomst verschillende malen op detail door te lezen. Ter informatie zijn ook de algemene voorwaarden in bijlage 1 bijgevoegd.

Op het moment dat u zorg van S&L Zorg afneemt, wordt S&L Zorg dossierhouder. Het zorgkantoor gaat er vanuit dat wij u zorg leveren zoals wij dat met elkaar afspreken. Indien u andere zorg wenst van S&L Zorg of een andere zorgaanbieder dan kan de cliëntadviseur u ondersteunen met het vinden van de juiste zorg en afstemming tussen aanbieders. Dat is een onderdeel van de ketenzorg die S&L Zorg biedt. S&L Zorg werkt samen met collega-aanbieders in de regio.

Privacy

Uw dossier blijft binnen S&L Zorg en er worden geen persoonlijke gegevens verstrekt aan derden zonder uw toestemming. Zie ook bijlage 5 - Privacy van onze cliënten.

2.7 Zorgdossier

Samen met u stellen we vast welke zorg wenselijk en noodzakelijk is. Dit wordt vastgelegd in het elektronisch zorgdossier ONS. De betrokken cliëntadviseur zorgt voor de overdracht naar de locatie.

Drie maanden na plaatsing vindt een eerste evaluatie plaats. De zorgcoördinator heeft samen met u de verantwoordelijkheid om het dossier, aansluitend op de zorgvraag en behoefte van uw verwant, te onderhouden. Eenmaal per jaar vindt het cliëntgesprek plaats, waarin u met de zorgcoördinator het dossier doorspreekt en indien gewenst bijstelt. Uw instemming met de zorgafspraken is uiteraard nodig om de geleverde zorg goed op de zorg- en begeleidingsvragen af te stemmen. U kunt tussentijds altijd contact opnemen met de zorgcoördinator of de teamleider als er eerder vragen zijn die om afstemming vragen.

Carenzorgt

U heeft zelf doorlopend toegang tot het zorgdossier van uw cliënt via de website Carenzorgt. Hier kunt u een profiel



aanmaken, waarna u met een persoonlijke code een koppeling kunt maken met het zorgdossier van uw cliënt.

Wanneer wordt gestart met de zorg ontvangt u hierover een brief en handleiding met alle informatie, stappen die u moet doorlopen en de persoonlijke code. Indien u niet beschikt over internet kan de zorgcoördinator de gewenste informatie uit het zorgdossier aan u geven.

Mijn Verhaal

Mijn Verhaal is te vinden in Carenzorgt. Deze tool geeft de mogelijkheid aan de bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger om zijn of haar levensverhaal, wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen. Dit draagt bij aan de persoonsgerichte zorg. U vindt meer over Mijn Verhaal in bijlage 7 op bladzijde 48 in deze welkomstbrochure.

3. Financiën en verzekering

Veel kosten voor levensonderhoud en zorg worden via de Wlz (Wet langdurige zorg) vergoed.

Sommige kosten blijven voor de cliënt zelf. Denkt u aan de premie voor de ziektekostenverzekering, uitgaven voor kleding en schoenen, waskosten, eventuele contributies, etc.

Op de site www.zorginstituutnederland.nl treft u het Wlz-kompas aan. Dit kompas geeft meer uitleg over welke zorg er onder de langdurige zorg valt.

3.1 Wat zijn kosten voor u en uw verwant

Via de Wlz (Wet langdurige zorg) worden de meeste zorgkosten vergoed. Als de cliënt een eigen inkomen heeft, bijvoorbeeld WIA uitkering, WAO, O.A.W., WA-jong of loon, dan is een eigen bijdrage in de kosten voor zorg met verblijf verschuldigd. Deze bijdrage is afhankelijk van de leeftijd, het inkomen van uw verwant en de afgenomen zorg (24-uurszorg/deeltijdzorg).

De Nederlandse Zorgautoriteit bepaald in de beleidsregels welke kosten worden vergoed vanuit de Wlz. Tevens maken zij afspraken met de zorgaanbieders wat wel en niet onder de Wlz valt. Dit wordt vertaald in de Zorgkompas. www.zorgkompas.nl.

Het CAK (centraal administratie kantoor) verzorgt en int rechtstreeks de eigen bijdrage bij de cliënt. Dit gaat geheel buiten S&L Zorg om. Er wordt gesproken over een hoge en lage eigen bijdrage in de kosten voor zorg en

verblijf. In de eerste vier maanden van verblijf hanteert het CAK de lage eigen bijdrage, omdat het zorgkantoor uitgaat van een overgangssituatie. Na deze vier maanden wordt de hoge eigen bijdrage berekend. Zie de website van www.hetcak.nl. U kunt via deze website een proefberekening maken van de eigen Wlz bijdrage.

3.2 Wat betaalt S&L Zorg en wat komt voor eigen rekening

In de Wet langdurige zorg is vastgelegd welke kosten door de zorgaanbieder betaald worden. In bijlage 4 vindt u, door S&L Zorg verwoord, een overzicht van deze kosten.

Als u extra zorginzet vanuit onze medewerkers wilt, kunt u deze aanvragen bij de teamleider. Hiervoor kunt u de tarievenlijst (zie bijlage 4) voor extra inzet medewerkers raadplegen.

De Wlz voorziet in alle basisbenodigdheden die voortvloeien uit het feit dat specifieke verzorging of begeleiding noodzakelijk is vanwege de verstandelijke beperking. In de ruimste zin vallen hieronder het aangepast wonen, dagelijkse (24-uurs) verzorging en begeleiding, medische zorg, dagbesteding, voedsel, huishoudelijke hulp en dergelijke. De administratie en betaling van de Wlz zorg wordt door S&L Zorg voor u geregeld. Zaken die niet in deze regeling zijn opgenomen, zijn privé-uitgaven van de cliënten en komen dan ook voor eigen rekening.

S&L Zorg heeft ook een Wlz Brochure ontwikkeld. Deze vindt u in bijlage 4 (pagina 38) en ook op onze website.

3.3 Verzekeringen

Aansprakelijkheid

(Zie hiervoor ook artikel 12 van onze algemene voorwaarden.)

Binnen S&L Zorg bent u WA verzekerd. Het is daarnaast belangrijk dat de cliënt zelf een verzekering afsluit voor wettelijke aansprakelijkheid buiten S&L Zorg.

Ziektekostenverzekering

Iedere inwoner van Nederland is verplicht om een basiszorgverzekering te hebben. Als u bij S&L Zorg woont met een Wlz indicatie is de basiszorg, zowel medisch, paramedisch, als mondzorg verzekerd. Dit geldt ook voor medicatie en algemene hulpmiddelen. Naast basis zorg en/of hulpmiddelen kan de zorgverlener speciale toestemming vragen aan het zorgkantoor. Het zorgkantoor bepaalt dan of deze aanvraag gehonoreerd wordt. Om die reden kunnen wij u geen advies geven of u zich aanvullend zou moeten verzekeren. Het is variabel wat de Wlz en de zorgverzekering vergoed aan hulpmiddelen en ziektekosten. U kunt contact opnemen met de zorgverzekeraar voor meer specifieke informatie over de aanvullende verzekering. Kijk ook eens op www.zorgkompas.nl. Zie ook het hoofdstuk Behandeling op pagina 19.

Uitvaartverzekering

Bij overlijden van de cliënt is familie verantwoordelijk voor alle kosten van de begrafenis/crematie. Wij adviseren u met nadruk om hiervoor een uitvaartverzekering af te sluiten.

Wlz indicatie

S&L Zorg is gemachtigd zorg te leveren op basis van een CIZ (Centraal Indicatieorgaan Zorg) indicatie en soms vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en/of jeugdzorg. Indicaties die zorg met verblijf toekennen hebben veelal een onbeperkte geldigheidsduur. Door alle veranderingen in de zorg betekent dit niet dat de toegekende indicatie niet aan veranderingen onderhevig is. Wanneer er veranderingen zijn dan zal dit landelijk het geval zijn en wordt u hierover geïnformeerd. Mogelijk kan het ook zijn dat bij verblijf de indicatie niet meer passend is. Dat het profiel veranderd. Dat kan zijn door achteruitgang of langdurige ziekte. De teamleider zal dit bij u aangeven en verzoeken of er een nieuwe indicatie aangevraagd mag worden.

Het cliëntserviceteam informeert, ondersteunt en adviseert onder andere vragen over indicatie en vergoedingen. Indien u hier vragen over heeft, zijn zij te bereiken via clientserviceteam@slzorg.nl of via 088-7777 428/429.

4. Vrijwilligerswerk

Vrijwilligers zijn essentieel in het leven van onze cliënten. De mogelijkheden voor het doen van vrijwilligerswerk zijn divers: binnen een woon- of dagbestedingslocatie, 's avonds of overdag. Samen een stuk fietsen, de tijd nemen voor persoonlijke aandacht of een goed gesprek, samen een keertje zwemmen. Ogenscheinlijk gewone dingen, maar voor onze cliënten bijzondere activiteiten die het leven verrijken.

Wij proberen zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen, mogelijkheden en interesses van vrijwilligers. Gemaakte reiskosten worden vergoed en S&L Zorg heeft een verzekering afgesloten voor persoonlijke aansprakelijkheid en ongevallen.

Mogelijkheden voor vrijwilligerswerk zijn:

- Wandelen met cliënten
- Fietsen met cliënten
- Ondersteunen en zwemmen met de cliënten
- Ondersteunen bij activiteiten zoals biljarten, winkelen, kopje koffie drinken etc.
- Maken van uitstapjes naar bijv. de dierentuin, het zwembad en familiebezoek.

Als u mensen in uw omgeving kent die hierin geïnteresseerd zijn kunnen zij onze website www.slzorg.nl bezoeken en/of contact opnemen met onze coördinator vrijwilligerswerk Sabine de Kok via s.d.kok@slzorg.nl of 0641724018.



5. Juridisch statuut



Soms kunnen mensen, door hun beperking, niet goed voor zichzelf zorgen of hun financiële zaken niet regelen. Om te voorkomen dat anderen hier misbruik van maken, kan de kantonrechter een curator, bewindvoerder of mentor benoemen. Deze persoon neemt financiële beslissingen voor de betrokkene of beslissingen over de zorg aan de betrokkene. Wanneer je nog niet de leeftijd van 18 jaar heb bereikt val je vanzelfsprekend onder de ouderlijke macht of voogdij.

Personen vanaf 18 jaar en ouder zijn meerderjarig en voor de wet handelingsbekwaam ofwel juridisch zelfstandig. Echter het grootste gedeelte van onze cliënten is niet in staat zelfstandig beslissingen te nemen over materiële en/of immateriële zaken. Anderen zullen hen bij het nemen van dergelijke beslissingen moeten helpen of de beslissing voor hen nemen. Hiervoor zijn er juridisch drie mogelijkheden: onder curatele, onder-bewindstelling en mentorschap.

Onder curatele stelling

Vanaf 18 jaar kan een persoon onder curatele worden gesteld. Een curator mag beslissingen nemen over de materiële en immateriële belangen van de curandus (de persoon die onder curatele is gesteld). Dit houdt in dat de curator verantwoordelijk is voor bijvoorbeeld het beheer van geld en bezittingen van de curandus, maar ook de belangen van de curandus behartigt wanneer het gaat over diens welzijn, bijvoorbeeld welke verzorging is nodig of welke dagbesteding sluit aan bij de behoefte.

Onderbewindstelling

Vanaf 18 jaar kunnen de cliënten ook onder bewind worden geplaatst. Een bewindvoerder heeft veel minder vergaande bevoegdheden dan een curator. Een bewindvoerder beheert alleen de financiële zaken van de cliënt. Zowel een curator als een bewindvoerder moet zich periodiek bij de kantonrechter verantwoorden aangaande het financiële beheer.

Mentorschap

Sinds 1 januari 1995 is de wet op mentorschap voor meerderjarigen in werking getreden. De mentor vertegenwoordigt de cliënt alleen in zaken van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Mentorschap kan gecombineerd worden met onderbewindstelling, waardoor zowel de materiële als de immateriële belangen van de cliënt vertegenwoordigd worden.

Volledig zelfstandig

Sommige cliënten zijn volledig zelfstandig: zij staan niet onder curatele, hebben geen bewindvoerder of mentor. Dit houdt in dat zij binnen de grenzen van de wet volledig juridisch zelfstandig zijn. S&L Zorg adviseert om bewust stil te staan waar de cliënt belang bij heeft en welke ondersteuning hem of haar het beste past. Hoe tegenstrijdig het ook klinkt, maar soms kan een beperking van bijvoorbeeld bewindvoering vrijheid bieden in het zelfstandig naar de stad gaan.

S&L Zorg heeft als zorgaanbieder een aanspreekpunt nodig. De cliënt zelf of een vertegenwoordiger die namens de cliënt besluiten kan nemen op het gebied van zorg en financiën. Dat dient een wettelijk vertegenwoordiger te zijn. Dit is iemand die door de kantonrechter wordt benoemd tot mentor, bewindvoerder of curator. Tot 18 jaar vallen kinderen met een verstandelijke beperking op het ouderlijk gezag of hebben een voogd. En vanaf het achttiende jaar is de cliënt juridisch zelfstandig of heeft een wettelijk vertegenwoordiger.

Kijk ook eens op

- www.goedvertegenwoordigd.nl
- www.regelhulp.nl
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/curatele-bewind-en-mentorschap> (folders over curatele en bewindvoering en mentorschap)

6. Behandeling

Artsenbezoek binnen S&L Zorg

S&L Zorg heeft een eigen huisarts op de beide terreinen van Sterrebos en Lambertijnenhof. De huisartsen worden ondersteund door de doktersassistente. Een cliëntbegeleider kan de cliënt begeleiden tijdens het huisartsenbezoek. De cliëntvertegenwoordiger is natuurlijk ook welkom om aanwezig te zijn bij het artsbezoek of om de cliënt te begeleiden. Ditzelfde geldt voor bezoek aan de tandarts en mondhygiënist. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet voor een consult, kunt u de begeleiding in overleg afstemmen met de cliëntbegeleider. Het meegaan van een verwant wordt meestal als heel prettig ervaren.

Paramedische behandeling

Binnen S&L Zorg kan de huisarts doorverwijzen naar verschillende (paramedische) behandelaars. Denk aan; logopedie, fysiotherapie, ergotherapie en ook aan gedragsdeskundigen.

Mondzorg

MondZorgPlus verzorgt de mondzorg binnen S&L Zorg. Voor basis mondzorg is de cliënt binnen de Wlz verzekerd. Maakt de cliënt gebruik van externe mondzorg of een externe tandarts, bijvoorbeeld bij noodgevallen, dient de cliënt of verwant te vermelden dat de zorgverlener dit zelf digitaal moet declareren bij het zorgkantoor en dat de cliënt een Wlz indicatie heeft.

Medicatiebeleid

S&L Zorg heeft de verantwoordelijkheid om voor zijn cliënten een duidelijk en veilig medicatiebeleid te voeren. We willen dat de cliënt de juiste medicatie krijgt toegediend, op het juiste tijdstip, in de juiste dosering en op de juiste wijze. Hiervoor hebben we een medicatiebeleid opgesteld. De medicatie die door de huisarts of specialist wordt voorgeschreven wordt middels een Baxterrol aangeleverd door de apotheker. Niet door de huisarts of specialist voorgeschreven medicatie, bijvoorbeeld homeopathische medicatie, wordt door de huisarts beoordeeld op contra-indicatie. Als die er niet zijn, wordt deze door de medewerker verstrekt op de aangegeven instructies.

Medicatiereview

Jaarlijks vindt er rond het zorgplangesprek een medicatiereview plaats door het team. Dit houdt in dat er naar de cliënt in zijn geheel gekeken wordt, dus naar gedrag, gewicht, alertheid en algemene gezondheid. Er wordt gekeken welke bijzonderheden het team opmerkt met betrekking tot medicatiegebruik van de cliënt. Dit kunnen bijvoorbeeld bijwerkingen of afwijkende gedragingen zijn. De bevindingen hiervan bespreekt de zorgcoördinator met de huisarts en in het zorgplangesprek met de cliëntvertegenwoordiger. Zo nodig stelt de huisarts het medicatievoorschrift bij. Daarnaast heeft de huisarts jaarlijks een medicatie-evaluatie met de apotheker. Natuurlijk vindt er eerder overleg plaats wanneer er eerder bijzonderheden worden gesignaleerd.

Incidentenbeleid

S&L Zorg heeft een intern incidentenbeleid. Met als doel dat medewerkers incidenten op het gebied van medicatie-fouten melden en zich zo bewust worden van de fouten die gemaakt worden. Zo kunnen we verbeterafspraken maken, zodat er minder fouten gemaakt worden. Periodieke analyse van incidentmeldingen leidt tot verbetering van de kwaliteit van zorg op cliënt, woning- en afdelingsniveau.

Hulpmiddelen

Hulpmiddelen voor algemeen gebruik zijn voor rekening van S&L Zorg. Meerdere cliënten kunnen daar dan gebruik van maken. Op maat gemaakte hulpmiddelen vallen in de regel onder de Wlz en bij uitzondering onder de reguliere zorgverzekering. Er zijn ook hulpmiddelen die niet voor vergoeding in aanmerking komen. Voor vragen hierover kunt u altijd contact met ons opnemen.

Externe zorg

Indien u buiten S&L Zorg gebruik wilt maken van medische zorg of behandelingen dient u bij de behandelaar aan te geven dat de cliënt een Wlz indicatie heeft en bij S&L zorg woont. S&L Zorg moet hiervan op de hoogte worden gebracht. Zie ook hoofdstuk 3 over Financiën en verzekeringen (p. 14).

7. Algemene gegevens S&L Zorg

Centraal kantoor

Onyxdijk 161a
4706 LL Roosendaal

Postadres
Postbus 148
4700 AC Roosendaal

T: 088 777 7444
E: info@slzorg.nl
I: www.slzorg.nl

Banknummer 65.57.92.643
IBAN NL34 INGB 0655 7926 43
KvK 41102928

Zorglocatie Sterrebos / Ontmoetingscentrum

Onyxdijk 183c
4706 LL Roosendaal

Zorglocatie Lambertijnenhof / Ontmoetingscentrum

Lambertijnenhof 209
4614 CH Bergen op Zoom

Voor meer adressen, een routebeschrijving, activiteiten en openingstijden van onze Ontmoetingscentra kunt u terecht op onze website www.slzorg.nl.

De juiste zorg vinden is niet altijd makkelijk. De zorg moet aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt en zijn of haar verwanten. Daarnaast moet de zorg ook aansluiten bij het zorgprofiel (Wlz indicatie) dat toegekend is. De cliëntadviseurs van S&L Zorg helpen daar graag bij.

Cathy van der Wouden

T 088-7777429
M 06-41723931
E c.vd.wouden@slzorg.nl

Eveline Boekema

T 088-7777428
M 06-41723937
E e.boekema@slzorg.nl

Bijgaand vindt u de volgende stukken:

Bijlage 1	Algemene voorwaarden
Bijlage 2	Overige informatie huisvesting
Bijlage 3	Klachtenprocedure
Bijlage 4	Brochure WLZ (inclusief Tarievenlijst Extra diensten)
Bijlage 5	Belangrijke websites en mailadressen
Bijlage 6	Privacy van onze cliënten



Bijlage 1 - Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting S&L Zorg

Algemene voorwaarden zorgverlening

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Zorgaanbieder: de rechtspersoon die een of meer instellingen beheert die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers met een beperking en die op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) is toegelaten om zorg te leveren.
- 1.2 Zorgvrager: een natuurlijk persoon of diens wettelijke vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor.
- 1.4 Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager optreedt en de zorgvrager op zijn verzoek bijstaat in de behartiging van zijn belangen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven zorgaanspraken.
- 1.6 Zorgkantoor: de instantie die in een regio de Wlz uitvoert en die aan zorgaanbieder een vergoeding betaalt voor te leveren zorg.
- 1.7 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten, afgeleid van het indicatiebesluit van de zorgvrager.
- 1.8 Zorgplan: het contractdeel van het elektronische zorgdossier waarin de afspraken over het zorgarrangement uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- 1.9 Zorg in natura (ZIN): natura zorg, waarvoor zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor de individuele zorgvrager.
- 1.10 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.
- 1.11 De overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen zorgaanbieder en zorgvrager schriftelijk wordt aangegaan, waarbij de zorgaanbieder zich jegens zorgvrager verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten door ZIN of tegen betaling.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de zorgvrager en zorgaanbieder uit hoofde van de zorg- en dienstverlening.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3

Overeenkomst

- 3.1 Zorg- en dienstverlening worden van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.
- 3.2 Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder zijn begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum van de zorg- en dienstverlening als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen zorgaanbieder en zorgvrager het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4

Beëindiging en opzegging

- 4.1 De individuele overeenkomst eindigt door:
 - a) het verstrijken van de looptijd;
 - b) het verlopen van de afgegeven indicatie, voor zover deze niet overgaat in nieuwe en aansluitende indicatie;
 - c) het overlijden van de zorgvrager;
 - d) opzegging;
 - e) ontbinding door rechterlijke tussenkomst;
 - f) in het geval van surseance of faillissement van de zorgvrager of de zorgaanbieder.
- 4.2 De zorgaanbieder kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a) dat de zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - b) de zorgvrager weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c) de zorgvrager gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken;
 - d) de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;
 - e) de zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen als bedoeld in artikel 5.2;
 - f) de zorgaanbieder voor de natura zorg geen vergoeding ontvangt van het zorgkantoor.
- 4.3 Zorgaanbieder zal bij opzegging als bedoeld onder 4.2 sub d) naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor zorgvrager.
- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2 kan opzegging door de zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
- 4.5 De zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan de zorgaanbieder onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Artikel 5

Indicatie

- 5.1 Zorgvrager die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldige indicatie te beschikken en over een BSN-nummer. Zorgvrager dient beide aan zorgaanbieder te verstrekken.
- 5.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerd aanspraken, dan vraagt de zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.
- 5.3 Zorgvrager is niet gerechtigd om met zorgaanbieder een zorg- en dienstverleningsovereenkomst aan te gaan indien, hij zijn uit het indicatiebesluit voortvloeiende zorgrechten reeds bij een andere zorgaanbieder heeft verbruikt.

Artikel 6

Zorg- en dienstverlening

- 6.1 De zorgaanbieder biedt de zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 6.2 In het geval bij de zorg- en dienstverlening gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 6.3 De zorgaanbieder verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan de zorgaanbieder kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. De zorgaanbieder zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 7

Informatie

- 7.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening.
- 7.2 Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dit, voor zover dit niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen.
- 7.3 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 11, huisregels, protocollen en overig beleid van de zorgaanbieder.

Artikel 8

Zorgplan en toestemming

- 8.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten zorgplan. Het zorgplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 8.2 Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van de zorgvrager tot stand. Door instemming met het zorgplan geeft de zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.
Voor ingrijpend (medisch) handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

Onder ingrijpend handelen in ieder geval wordt verstaan: medisch onderzoek onder narcose, ziekenhuisopname, operatie, trekken van tanden en kiezen buiten normale gebitsbehandeling, behandeling van ernstig probleemgedrag door toepassing van ingrijpende en belastende methodieken en /of medicamenten, toepassing van anticonceptie of sterilisatie, toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen die vallen buiten gangbare begeleidingspatroon van de cliënt of woongroep.

- 8.4 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 8.5 Indien zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt de zorgaanbieder hier voorafgaand over met de zorgvrager.
- 8.6 In geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 9 omschreven uitwerking in een zorgplan.

Artikel 9

Verplichtingen van de zorgvrager

- 9.1 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 9.2 Zorgvrager is verplicht de zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 9.3 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 9.4 Indien de zorgvrager heeft verzuimd de zorgaanbieder volledig en tijdig te informeren en hieruit schade voortvloeit, komt deze voor rekening van de zorgvrager.
- 9.5 De zorgvrager is verplicht een verzekering voor aansprakelijkheid te sluiten gelet op de bij wet bepaalde aansprakelijkheid van de zorgvrager.

Artikel 10

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 10.1 Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening registreert de zorgaanbieder (persoons-)gegevens van de zorgvrager en wordt een elektronisch dossier aangelegd. Het zorgplan maakt deel uit van dit dossier.
- 10.2 Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert de zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de Wet geneeskundige behandelings-overeenkomst (WGBO), voor zover deze van toepassing is, en de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).
- 10.3 De zorgvrager heeft recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
- 10.4 Voor inzage of verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de zorgvrager nodig.
- 10.5 De zorgaanbieder verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van:
 - a) de controles door het zorgkantoor/zorgverzekeraar voor ZIN.
 - b) kwaliteitsaudits die door een gecertificeerde en door de branche erkende certificeringsinstelling worden uitgevoerd.
 - c) wetenschappelijk onderzoek waarmee de cliëntenraad heeft ingestemd en voor zover een aankondiging van het voorgenomen onderzoek in het huisorgaan van de zorgaanbieder heeft plaatsgevonden.

De zorgaanbieder regelt conform vigerende regelgeving dat een vertrouwelijke behandeling van verstrekte gegevens is gewaarborgd.
In het geval van het verstrekken van medische gegevens is toestemming van de behandelend arts noodzakelijk.

Artikel 11

Klachten

- 11.1 De zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken.
- 11.2 Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en wordt op verzoek van de zorgvrager toegestuurd.

Artikel 12

Aansprakelijkheid

- 12.1 De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade aan zorgvrager die bij uitvoering van de overeenkomst door toedoen van de zorgaanbieder ontstaat.
- 12.2 Het bepaalde in artikel 12.1 is ook van toepassing op door zorgaanbieder ingeschakelde derden waaronder vrijwilligers.
- 12.3 Indien door toedoen van de zorgaanbieder schade ontstaat aan eigendommen van de zorgvrager, die door de zorgaanbieder worden beheerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar wil uitkeren.
- 12.4 De beperking zoals genoemd onder artikel 12.3 is niet van toepassing indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de zorgaanbieder.

Artikel 13

Betalingen, eigen bijdrage

- 13.1 Bij levering op basis van ZIN declareert de zorgaanbieder de kosten bij het zorgkantoor waarmee zorgaanbieder op grond van de Wlz een overeenkomst heeft gesloten.
- 13.2 Bij ZIN is zorgvrager een eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de Wlz. Zorgaanbieder informeert de zorgaanvrager over de eigen bijdrage. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 13.3 Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt, komt deze voor rekening van de zorgvrager. Hierover moet schriftelijk overeenstemming zijn tussen zorgaanbieder en zorgvrager. Deze overeenstemming maakt deel uit van de overeenkomst.
- 13.4 Op alle zorg- en dienstverlening tegen betaling zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

Artikel 14

Arbeidsomstandigheden

In het geval zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van zorgvrager, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 15

Auteursrecht

- 15.1 Met betrekking tot de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij de zorgaanbieder. De met advisering verband houdende stukken die door de zorgvrager aan de zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de zorgvrager.
- 15.2 De zorgvrager verbindt zich de door of namens de zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de zorgaanbieder, tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.
- 15.3 De zorgaanbieder publiceert over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van zorgvrager.

Artikel 16

Toepasselijk recht

- 16.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 16.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de zorgaanbieder statutair is gevestigd.
- 16.3 Zorgaanbieder en zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2 geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. Zorgaanbieder en zorgvrager stellen dan gezamenlijk de voorwaarden vast.
- 16.4 In afwijking van het gestelde in artikel 16.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

Artikel 17

Annulering

- 17.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de zorgvrager worden geannuleerd.
- 17.2 In geval van niet tijdige annulering brengt de zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 18

Wijzigingen

- 18.1 Deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder worden gewijzigd. Zorgaanbieder zal de wijzigingen doorvoeren, nadat de cliëntenraad is gehoord. Wijzigingen treden 60 dagen na de dag waarop ze aan zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. De bekendmaking geschiedt schriftelijk.
- 18.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 19

Slot

- 19.1 Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden treden in werking op 1-1-2006.
- 19.2 Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting S&L Zorg.'
- 19.3 Deze 'Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting S&L Zorg' zijn onder nr. 41102928 vestigingsnummer 000027151778 gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel West Brabant te Breda.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (Betalingsvoorwaarden)

Artikel 1

Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
 - a) de zorgvrager met een Persoonsgebonden budget (PGB);
 - b) de zorgvrager met particuliere financiering anders dan een PGB;
 - c) de zorgvrager die naast Zorg in natura (ZIN) aanvullende (zorg-of) diensten of services van zorgaanbieder afneemt, waarvoor de Wlz of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2 De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van de zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningsbeschikking.

Artikel 2

Aanbieding

- 2.1 Alle aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 2.2 De zorgaanbieder is eerst gebonden na ondertekening van de overeenkomst door zorgaanbieder en zorgvrager.

Artikel 3

Tarieven en kostprijzen

- 3.1 Bij het aangaan van de overeenkomst wordt voor het zorgarrangement het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3, is niet mogelijk, tenzij de zorgaanbieder hiermee schriftelijk instemt.
- 3.2 Voor zover op het overeengekomen zorgarrangement bij wet vastgestelde tarieven van toepassing zijn, wordt het tarief bepaald volgens deze bij wet vastgestelde tarieven.
- 3.3 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of bij wet vastgestelde tarieven.

Artikel 4

Kredietwaardigheid

- 4.1 Indien de kredietwaardigheid van de zorgvrager daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan de zorgaanbieder nadere zekerheden verlangen.

Artikel 5

Factuur en betaling

- 5.1 Zorgaanbieder brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Zorgaanbieder kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.3 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, geldt de factuur als ingebrekestelling.
- 5.4 Zorgaanbieder kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht.
- 5.5 Zorgaanbieder kan een borgstelling verlangen alvorens te starten met overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- 5.6 Zorgaanbieder kan een automatische incasso verlangen.
- 5.7 Zorgaanbieder is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 6

Incasso

- 6.1 Is de zorgvrager in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de zorgvrager.
- 6.2 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voorwerk II van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak. (Vindplaats: www.verenigingvoorrechtspraak.nl onder publicaties.)

Artikel 7

Einde overeenkomst bij PGB

- 7.1 In aanvulling op artikel 4 van de Algemene voorwaarden geldt voor de zorgvrager met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
 - a) intrekking van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van intrekking;
 - b) wijziging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als zorgvrager kan aantonen aan zorgaanbieder dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;
 - c) bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 7.2 Zorgvrager dient de zorgaanbieder onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie.
- 7.3 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3 de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Artikel 8

Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing voor de zorgvrager als bedoeld in artikel 1.1 sub b) en c) van de bijzondere voorwaarden.

- 8.1 Zorgvrager kan in geval van aanpassing van de tarieven als bedoeld in artikel 3.3 de overeenkomst opzeggen.

Bijlage 2 - Overige informatie Huisvesting

Voor huisvesting

Voor de daadwerkelijke huisvesting moeten er een aantal zaken goed geregeld worden. Binnen twee tot vier weken voor de datum van de huisvesting / in zorg name vindt er een huisvestingsgesprek plaats tussen cliënt, vertegenwoordiger, teamleider, zorgcoördinator en, ter ondersteuning, de cliëntadviseur. U ontvangt hiervoor tijdig een uitnodiging.

Ook vindt er twee tot vier weken voor de daadwerkelijke huisvesting een gesprek plaats tussen enkel u en de zorgcoördinator van de woning. Dit gesprek gaat over medicatiegebruik en gezondheid. U levert dan een recent medicatieoverzicht in dat is uitgedraaid door de apotheek, een toedieningslijst en een overzicht van zelfzorgmedicatie. Het gebruik van pijnstillers en homeopathische middelen horen daar ook bij.

Als de tijd het toelaat, wordt dit gesprek gekoppeld aan het huisvestingsgesprek.

Deeltijdzorg

Bij deeltijdzorg is er ook een aanvangsgesprek waarbij de aanvangsdatum van de zorg wordt vastgesteld en praktische afspraken worden gemaakt.

Het huisvestingsgesprek

Hier komen een aantal praktische zaken aan de orde en wordt de huisvestingsdatum definitief afgesproken.

Na het huisvestingsgesprek

Naast een overdracht gericht op begeleiding en zorg is de medische overdracht ook belangrijk om een goede start te kunnen maken.

Als de huisvestingsdatum bekend is, kunt u de huisarts vragen het medisch dossier over te zetten naar de nieuwe huisarts. Daarvoor kunt u het toestemmingsformulier gebruiken. Dit formulier kunt ook gebruiken voor de apotheek en andere medische diensten. Met betrekking tot Mondzorg ontvangt u een specifiek formulier. De doktersassistente van S&L Zorg zal ook contact opnemen met de huidige huisarts en apotheek in verband met de overdracht.

Belangrijk is om dit minimaal 14 dagen voor de dag van huisvesting aan te vragen!

Op een later tijdstip zal er door de huisarts een algemeen medisch onderzoek gedaan worden, waaronder bloedprikken. Alle cliënten worden gevaccineerd (drie injecties) tegen Hepatitis B. Dit is een besmettelijke vorm van geelzucht. Uiteraard bent u welkom om hierbij aanwezig zijn.

Bij vragen over medische zorg kunt u contact opnemen met de zorgcoördinator, doktersassistente of huisarts / tandarts van S&L Zorg.

Wat mee te nemen op de dag van huisvesting

- Een actueel medicatieoverzicht met toedieningslijst vanuit de apotheek
- Een overzicht van zelfzorgmedicatie vanuit de apotheek.

Bij spoedopname mag de huidige medicatie aangeleverd worden mits deze voldoet aan de kwaliteitseisen.

- Paspoort of identiteitskaart
- De zorgpas
- Een lijstje van duurzame en kostbare eigendommen

Verhuisbericht(en)

Het is verplicht om ingeschreven te staan op het nieuwe woonadres. De cliëntadviseur zal dit voor u verzorgen naar de gemeente. De bevestiging vanuit de gemeente zal gestuurd worden naar het nieuwe woonadres.

In overleg met de zorgcoördinator verzorgt u een verhuisbericht naar de afdeling WMO met betrekking tot vervoer/deeltaxi. Dit verloopt via de gemeente waar de cliënt gaat wonen. U kunt telefonisch contact opnemen met deze afdeling.

Bezoek

U bent altijd van harte welkom op de woning en/of dagbesteding. De beste informatie over uw kind, familielid of verwant krijgt u rechtstreeks van de directe cliëntbegeleiders.

Privé-uitgaven

Bijna iedere cliënt van S&L Zorg heeft voor zijn/haar persoonlijke uitgaven een eigen bankrekening. In het huisvestingsgesprek maakt u met de teamleider concrete afspraken rondom een eventueel maandelijks over te maken geldbedrag. De hoogte van dit bedrag is o.a. afhankelijk van het bestedingspatroon. De zorgcoördinator kan u hierbij ondersteunen.

Contact medische diensten S&L Zorg

Woonlocaties Bergen op Zoom

Huisartsen S&L Zorg
Postbus 148
4700 AC Roosendaal

Service Apotheek de Grebbe
Diepenbrocklaan 28
4614 BM Bergen op Zoom

Woonboerderij Ruigevelden

tot ZZP 6 huisarts
Dr. Wydooghe
Gasthuisstraat 13a
4661 JE Lepelstraat

Service Apotheek de Grebbe
Diepenbrocklaan 28
4614 BM Bergen op Zoom

vanaf ZZP 6 zie Lambertijnenhof.

MondzorgPlus (totale mondzorg van S&L Zorg)

info@mondzorgplus.nl
088 936 6300

Woonlocaties Roosendaal

Huisartsen S&L Zorg
Postbus 148
4700 AC Roosendaal

Apotheek Kalsdonk
Heilig Hartplein 32
4702 RE Roosendaal

Woonlocatie Wouw

Huisarts Drs. P. Vrijdag
Bergsestraat 47
4724 CA in Wouw
Inclusief apotheek

Op bovenstaande gegevens zijn uitzonderingen mogelijk. Belangrijk is om dit in het huisvestingsgesprek met elkaar af te stemmen.

Met toestemmingsformulieren kunt u het medisch dossier laten overdragen.

Bijlage 3 - Klachtenprocedure



KLACHTENPROCEDURE



INLEIDING

Doorgaans heeft S&L Zorg tevreden cliënten. Toch kan er wel eens iets misgaan. Er ontstaat een klacht over de geboden dienstverlening, de bejegening of over een besluit dat is genomen. Blijf niet rondlopen met deze klacht of ontevredenheid.

S&L Zorg neemt elk signaal van onvrede serieus. Omdat mensen fouten kunnen maken. En omdat klachten ons helpen om de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning te verbeteren.

In de meeste gevallen is een gesprek met de begeleider de beste oplossing. Maar soms helpt praten niet. De partijen blijven tegenover elkaar staan. Cliënten en cliëntvertegenwoordigers kunnen dan de officiële procedure volgen zoals omschreven in dit document. Deze procedure maakt onderscheid tussen reguliere klachten en klachten die de Wet Zorg en Dwang aangaan. De procedure die gevolgd moet worden verschilt van elkaar.

U heeft de keuze uit verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen. U kiest zelf welke weg u wilt volgen. Indien u uw reguliere klacht niet eerst binnen S&L Zorg aan de orde wenst te stellen, kunt u zich met uw klacht meteen wenden tot de regionale klachtencommissie. Voor een klacht betreft de Wet Zorg en Dwang moet de klacht bij de landelijke klachtencommissie weggelegd worden. Voor bewoners/vertegenwoordigers is er de mogelijkheid om voor advies contact op te nemen met de CVP (cliëntvertrouwenspersoon). Daarnaast is het mogelijk om contact op te nemen met een externe cliëntvertrouwenspersoon. Deze is beschikbaar voor klachten rondom de Wet Zorg en Dwang. Deze externe cliëntvertrouwenspersoon is door het zorgkantoor beschikbaar gesteld.

Reguliere klachten

U heeft zelf de keuze hoe u uw klacht kenbaar wilt maken:

- **U brengt uw klacht verder in de 'lijn'.**

U bent het niet eens met ons beleid, afspraken of behandeling. U richt zich met uw klacht tot de teamleider of de zorgmanager.

- **U richt zich tot de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon van S&L Zorg.**

S&L Zorg heeft speciaal voor de behandeling van klachten van bewoners en hun vertegenwoordigers een klachtenfunctionaris aangesteld. Bij de klachtenfunctionaris kunt u advies en bemiddeling krijgen in problematische situaties. Ook de cliëntvertrouwenspersoon kan geraadpleegd worden voor advies.

- **U richt zich tot de regionale klachtencommissie.**

S&L Zorg is aangesloten bij de regionaal opererende klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit diverse deskundigen vanuit de aangesloten instellingen. De commissie staat onder voorzitterschap van een externe advocaat.

Werkwijze:

U brengt uw klacht verder in de 'lijn'.

1. U kunt zich met uw klacht richten tot de teamleider of de betrokken zorgmanager. Bij voorkeur schriftelijk.
2. Binnen één week krijgt u een bevestiging van uw klacht.
3. De teamleider of zorgmanager doet onderzoek naar uw klacht. Hierbij geldt het principe: hoor en wederhoor.
4. U krijgt een uitnodiging voor een gesprek met de teamleider of zorgmanager. In dit gesprek worden de bevindingen van de teamleider of zorgmanager besproken.
5. Een verslag van het onder punt 4 bedoelde gesprek met de eindconclusie van de teamleider of zorgmanager wordt u toegestuurd.
6. Indien u het niet eens bent met het verslag of de eindconclusie of als u anderszins niet tevreden bent, dan kunt u ook één van de andere mogelijkheden alsnog in gang zetten.

Klachtenfunctionaris

1. U richt zich schriftelijk (brief of email) tot de klachtenfunctionaris met uw klacht.
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen 7 dagen contact met u op en nodigt u uit voor een afspraak zodat u uw klacht kunt toelichten.
3. De klachtenfunctionaris kiest geen partij maar kan wel behulpzaam zijn bij het verduidelijken van uw klacht.
4. Samen met u onderzoekt de klachtenfunctionaris wat de beste weg is om uw klacht op te lossen.
5. Het streven is te komen tot een bevredigende oplossing binnen drie maanden nadat u zich tot de klachtenfunctionaris heeft gewend.
6. Aan het eind van deze periode stelt de klachtenfunctionaris een verslag op van de behandeling van uw klacht en de uiteindelijke uitkomst. In onderling overleg wordt vastgesteld wie inzage kan hebben in dit verslag.

Regionale klachtencommissie voor reguliere klachten

1. Als u zich tot de regionale klachtencommissie wendt, dan ontvangt u binnen vijf werkdagen een brief van de regionale klachtencommissie met uitleg over het vervolg. De zorgmanager ontvangt deze brief ook.
2. De klachtencommissie doet een voorstel voor een bemiddelingsgesprek tussen u en de zorgmanager. Leidt dit niet tot een oplossing, dan wordt de klacht door de klachtencommissie verder in behandeling genomen.
3. U wordt uitgenodigd voor een hoorzitting waarin alle partijen gehoord worden.
4. De bewoner/vertegenwoordiger ontvangt binnen zes weken na de hoorzitting een uitspraak van de klachtencommissie. Daarin staat of de klacht terecht is of niet en wat S&L Zorg zou kan doen om de klacht op te lossen of om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Binnen een maand na de uitspraak geeft de Raad van Bestuur van S&L Zorg bij zowel de klachtencommissie als de bewoner/vertegenwoordiger aan of er maatregelen worden getroffen en zo ja, welke.
5. Als de klachtenprocedure niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager, kan deze zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie. S&L Zorg is aangesloten bij de geschillencommissie.
6. Als de Raad van Bestuur de maatregelen niet naar tevredenheid uitvoert, meldt de regionale klachtencommissie de klacht bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

Klachten Wet Zorg en Dwang

S&L Zorg is aangesloten bij de landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg ([KCOZ](#))

Waar staat de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg voor?

De KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg is een landelijke klachtencommissie die specifiek voor de Wet Zorg en Dwang is opgericht.

De klachtencommissie heeft als taak om klachten van de bewoner en/of vertegenwoordiger(s) in behandeling te nemen en een uitspraak te doen over de klacht.

Deze uitspraak is bindend en kan eventueel nog aangevochten worden via de rechtbank.

De commissie bestaat uit drie deskundigen: een jurist, een gekwalificeerde zorgverlener en een derde deskundige. De derde deskundige die wordt ingeschakeld, wordt bepaald op basis van het onderwerp van de klacht.

Het KCOZ onderscheidt de volgende klachten:

- Een “beslissing” over de wilsbekwaamheid van de bewoner.
- Een “beslissing” om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen.
- Een “beslissing” om onvrijwillige zorg uit te voeren.
- Een “beslissing” om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om.
- Een “beslissing” over ontslag of verlof.
- Een “beslissing” van de WZD-functionaris.

Daarnaast behandelt het KCOZ klachten over nakoming van de volgende verplichtingen:

- De “verplichting” om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg.
- Een “verplichting” van de WZD-functionaris.

Hoe een klacht in te dienen bij het KCOZ?

Om een

klacht in te dienen bij de KCOZ moet de volgende route gevolgd worden:

1. Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de [KCOZ](#) worden ingediend, maar worden ingediend bij de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft, bij S&L Zorg dus. Hierdoor is gewaarborgd dat bewoners en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten.
2. S&L Zorg neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ om de klacht kenbaar te maken. S&L Zorg krijgt dan een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.
3. Na ontvangst van de klacht neemt het KCOZ contact op met bewoner/vertegenwoordiger die de klacht heeft ingediend en de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van het KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

Uitspraak over de klacht

1. De KCOZ doet binnen twee weken een uitspraak. Deze uitspraak is bindend.
2. Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de bewoner doet de KCOZ binnen vier weken een uitspraak.
3. Als er geen oordeel is van het KCOZ binnen de termijn van vier weken kan, de klacht bij de rechtbank voorgelegd worden zonder dat er een oordeel is van het KCOZ.

Ondersteuning van de bewoner/vertegenwoordiger gedurende het proces

Voor de bewoner/vertegenwoordiger is er de mogelijkheid om zich te laten ondersteunen door een onafhankelijke externe cliëntvertrouwenspersoon WZD. Deze cliëntvertrouwenspersoon is door het zorgkantoor beschikbaar gesteld.

De externe cliëntvertrouwenspersoon WZD heeft een adviserende rol en kan ook bemiddelen bij de klacht en u helpen om de procedure te doorlopen.

KLACHTENFUNCTIONARIS

De functionaris binnen S&L Zorg die de klachtenbehandeling in het takenpakket heeft, kan bemiddelen bij een klacht en helpen om een oplossing te vinden. Het spreekt vanzelf dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De functionaris die uw klacht in behandeling neemt kiest geen partij. Deze functionaris biedt u ruim de gelegenheid om uw verhaal te vertellen en kan u helpen uw klacht te verduidelijken. Deze functionaris is in dienst van S&L Zorg maar stelt zich onafhankelijk op.

Klachtenfunctionaris S&L Zorg
Postbus 148
4700 AC Roosendaal
T : 088 7777 444
E : klachten@slzorg.nl

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

S&L Zorg is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie WKCZ.

Regionale Klachtencommissie WKCZ
Opaaldijk 4
4706 LT ROOSENDAAL

De Regionale Klachtencommissie is elke maandag van 10.00 uur tot 12.00 uur bereikbaar via telefoonnummer (06) 15 53 74 13 of op klachtencommissie@home.nl. De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die gaan over het beleid van de instelling. In deze situatie moet de klacht aanhangig worden gemaakt binnen de Cliëntenraad. De regionale klachtencommissie houdt zich uitsluitend bezig met geschilpunten over de uitvoering van de zorg door de instelling.

Bijlage 4 – WLZ Brochure (inclusief Tarievenlijst Extra diensten)



Wlz Brochure



Inleiding

De Wet langdurige zorg (Wlz) bepaalt welke kosten voor rekening van S&L Zorg komen en welke kosten de cliënt zelf moet dragen. Hierin vinden voortdurend veranderingen plaats.

In deze brochure behandelen wij een aantal aspecten van het leven bij S&L Zorg en of de kosten die daarmee gemoeid zijn wel of niet onder de Wlz vallen.

Alle meerderjarige cliënten die 24- uurszorg ontvangen, betalen ook zelf mee aan de zorg- en ondersteuning die zij vanuit de Wlz ontvangen. Het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten berekent deze eigen bijdrage aan de hand van het belastbare inkomen van de cliënt.

Van het inkomen dat overblijft na aftrek van de eigen bijdrage Wlz, betaalt de cliënt zijn individuele uitgaven en de extra's die niet tot het standaardpakket behoren van een Wlz instelling, en dus niet door de Wlz worden vergoed.

S&L Zorg hanteert voor eventuele extra diensten een tarievenlijst, zodat de individuele kosten voor intramurale cliënten bij de start van elk kalenderjaar duidelijk zijn.

De prijzen van de producten en diensten worden elk jaar vastgesteld door de Raad van bestuur van S&L Zorg. Dit gebeurt elk jaar opnieuw, rekening houdend met de dan geldende wet- en regelgeving.

De tarievenlijst vindt u op onze website www.slzorg.nl en in de bijlage van deze brochure.

S&L Zorg betracht maximale transparantie bij het vaststellen van de hoogte van de tarieven die cliënten zelf moeten bekostigen. Bij het vaststellen van deze tarieven wordt advies gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad van S&L Zorg.

Bij het samenstellen van deze brochure is gebruik gemaakt van de informatie over de Wlz in het Wlz Kompas welke te vinden is op www.zorginstituutnederland.nl

Kijk ook eens op www.wetten.nl

Bijlage: Tarievenlijst

Aspecten van het leven bij S&L Zorg en mogelijke kosten

Appartement of eigen kamer

S&L Zorg is verantwoordelijk voor een (eenvoudige) inrichting van het eigen appartement of zit/slaapkamer. Dit betekent dat wordt voorzien in een één persoonsledikant met matras en kussen, een kast, een stoel, een tafel, vloerbedekking, raamstoffering en basisverlichting. Is er sprake van een kitchenette of eigen keuken, dan zorgt S&L Zorg voor een kookplaat en een koelkast. De inrichting voor gezamenlijk te gebruiken ruimten is voor rekening van S&L Zorg. Denk hierbij aan meubilair, audioapparatuur, basisverlichting, stoffering, keukenapparatuur en tilhulpmiddelen in bijvoorbeeld de badkamer. De cliënt kan er uiteraard voor kiezen, om naast het standaard aanbod, de eigen kamer naar eigen inzicht in te richten. De kosten hiervan zijn voor rekening van de cliënt. Er vindt dan geen verrekening vanuit S&L Zorg plaats bij het maken van kosten voor inrichting naar eigen inzicht. Rekening moet worden gehouden met de veiligheidseisen, zoals brandvertragende gordijnen en dergelijke.

Audiovisuele middelen, telefonie en internet

Audiovisuele middelen zoals bijvoorbeeld een televisie of stereo-installatie op de eigen zit/slaapkamer, zijn voor rekening van de cliënt. S&L Zorg biedt de aansluiting voor radio en televisie aan en waar mogelijk het aansluitpunt voor internet en data/telefonie. De abonnementskosten en gesprekskosten zijn voor rekening van de cliënt.

Televisie

Met betrekking tot televisies voorziet S&L Zorg deze voor algemeen gebruik. In de regel betekent dit 1 televisie per woning, gesitueerd in de woonkamer. Indien cliënten individueel (op de slaapkamer) gebruik wensen te maken van een televisie aansluiting met een uitgebreid zenderaanbod, dienen zij hier zelf zorg voor te dragen.

Internetverbinding

In de huiskamers van alle woningen is een gratis wifi-verbinding beschikbaar. De verbinding en snelheid zijn niet gegarandeerd. De wifi is beschikbaar in de huiskamer en biedt geen garantie tot gebruik in de slaapkamer. Indien cliënten gebruik wensen te maken van een internetverbinding in de slaapkamer dienen zij hier zelf zorg voor te dragen.

Monteur voor installaties en oplossingen van storingen

De afspraken met monteurs worden zoveel mogelijk ingepland binnen kantooruren. Helaas kunnen niet alle afspraken aan het begin of einde van de dag worden ingepland. Het is voor ITT helpdesk daarom ook geen probleem als de cliënt niet thuis. In dit geval moet er iemand, met toestemming van de cliënt, de monteur begeleiden in de kamer van de cliënt.

Contactgegevens ITT Desk

Nieuwe aanvragen, aanpassingen, verhuizingen of opzeggingen kunnen gedaan worden via de portal op www.ittdesk.nl/sl/aanvragen. Via deze startpagina kan alles geregeld worden, van aanvraagformulieren tot kostenoverzichten en doorlooptijden.

Mocht u er niet uitkomen kunt u altijd contact opnemen met de ITT Desk. De ITT Desk is te bereiken via info@ittdesk.nl of op (0)85 01 40 450. Vraag naar de zakelijke dienstverlening en benoem de zorginstelling en het kamernummer. Dit kunt u navragen bij de betrokken cliëntadviseur. Via de portal (www.ittdesk.nl/sl/aanvragen) kunnen ver uit de meeste zaken worden geregeld.

Ondersteuning Technische Dienst

Wanneer gebruik wordt gemaakt van de Technische Dienst, bij ondersteuning voor het inrichten van de eigen kamer met eigen gekochte meubels, of reparatiewerkzaamheden aan privé eigendommen, worden de kosten hiervan in rekening gebracht bij de cliënt. De tarieven daarvoor worden jaarlijks vastgesteld en afgestemd met de cliëntenraad. Zie hiervoor de meest recente tarievenlijst.

Energiekosten

De energiekosten (gas, water, elektra) zijn voor rekening van S&L Zorg.

Inboedelverzekering

S&L Zorg heeft een inboedelverzekering voor cliënten. Deze verzekering dekt schade tot € 6.000,- per gebeurtenis. Kosten van een aanvullende verzekering (bijvoorbeeld voor kostbare audioapparatuur) zijn voor rekening van de cliënt.

Schoonmaak

De kosten voor schoonmaak van de eigen kamer of appartement en de gezamenlijk te gebruiken ruimten zijn voor S&L Zorg.

Verbouwings- en verhuiskosten

Eventuele noodzakelijke aanpassingen in de eigen kamer of het appartement, zijn voor rekening van S&L Zorg. Of een aanpassing noodzakelijk is, wordt bepaald in een overleg tussen de cliënt, verwanten en de teamleider van de woning waar de cliënt verblijft. Indien de cliënt op verzoek van S&L Zorg gaat verhuizen, dan zijn de verhuiskosten voor S&L Zorg.

Indien een verhuizing plaatsvindt naar aanleiding van de wens van de cliënt zelf, dan zijn de kosten voor de cliënt.

Voeding

S&L Zorg is verantwoordelijk voor de kosten van drie maaltijden per dag voor de cliënt. De zorgaanbieder zorgt ook voor fruit en tussendoortjes. Een tussendoortje kan bijvoorbeeld een koekje bij de koffie of thee inhouden. Extra's zoals bijvoorbeeld chips, frisdrank en alcohol zijn voor rekening van de cliënt. Een medisch noodzakelijk dieet wordt vergoed door S&L Zorg. Niet medisch noodzakelijke diëten zijn voor rekening van de cliënt. Medisch noodzakelijk betekent dat de arts heeft bepaald dat het dieet voor de cliënt nodig is.

Medicijnen

Wanneer de cliënt een Wlz indicatie 'verblijf met behandeling' heeft, zijn de kosten van de medicijnen voor S&L Zorg. Vrijwel alle cliënten hebben verblijf en behandeling in hun indicatie opgenomen.

Verzorging en verzorgingsproducten

S&L Zorg is verantwoordelijk voor de persoonlijke verzorging van de cliënt. Hier wordt onderscheid gemaakt tussen persoonlijke verzorgingsproducten en algemene verzorgingsproducten. De algemene verzorgingsproducten zoals: toiletpapier, handschoenen, zeep, natte doekjes en incontinentiemateriaal zijn voor rekening van S&L Zorg. Persoonlijke verzorgingsproducten zoals bijvoorbeeld doucheschuim, scheerspullen, after shave, deodorant of tandpasta zijn voor rekening van de cliënt. Dit geldt ook voor de kosten voor de kapper, pedicure of schoonheidsspecialiste. Maakt de cliënt op medische indicatie gebruik van een pedicure of bepaalde verzorgingsproducten/toiletartikelen (bijvoorbeeld zalven, poeders of lotions), dan zijn de kosten voor S&L Zorg. De medische indicatie moet worden afgegeven door een arts.

Kleding en schoenen

Indien de cliënt niet in staat is zelfstandig kleding te kopen, dan zal S&L Zorg dit faciliteren. Indien dit extra personele inzet vraagt, wordt hiervoor de tarievenlijst geraadpleegd en kosten zijn voor rekening van de cliënt. De kosten voor orthopedische schoenen worden bijvoorbeeld verstrekt vanuit de Wlz waarbij het Zorgkantoor de beoordeling doet. Raadpleeg daarvoor de afdeling fysiotherapie.

Incidenteel wordt specifieke kleding vanuit de Wlz vergoed, bijvoorbeeld op maat gemaakte kleding. S&L Zorg dient een aanvraag in en het zorgkantoor neemt vervolgens het besluit of kleding vanuit de Wlz vergoed zal worden.

Waskosten

Het reinigen van de boven- en onderkleding valt niet onder de Wlz verstrekkingen. Een uitzondering geldt voor de meerkosten als gevolg van ziekte of aandoening. In dat geval zijn de meerkosten voor rekening van S&L Zorg.

Onderstaande waskosten zijn voor rekening van S&L Zorg:

- De waskosten van werkkleding die de cliënt ontvangen heeft van S&L Zorg voor de uitvoering van zijn werk of dagbesteding.
- De kosten voor het wassen van beddengoed, zoals dekbedden, lakens, dekens en linnengoed zoals washandjes en handdoeken.

Onderstaande kosten zijn voor rekening van de cliënt:

- De kosten van het wassen van privé-dekbedden en dekbedhoezen.
- De kosten van het labelen en merken van persoonsgebonden kleding.

Contract met CleanLease

S&L Zorg heeft een contract met CleanLease voor het wassen van platgoed en heeft hier goede ervaringen mee. Jaarlijks wordt het tarief voor de waskosten vastgesteld. Het aanmeldingsformulier voor Cleanlease krijgt u mee tijdens het huisvestingsgesprek.

Zelfstandig wassen

Wanneer een cliënt een wens heeft om zelf de persoonsgebonden kleding te wassen en dit zelfstandig kan uitvoeren, zal de cliënt gebruik maken van beschikbare apparatuur binnen de woning. Of een cliënt zelfstandig zijn was kan doen, wordt bepaald in een overleg tussen de cliënt en zijn ouders of wettelijke vertegenwoordiger met de teamleider van de woning waar de cliënt verblijft. Per maand zal S&L Zorg dan wel een vast bedrag middels automatisch incasso in rekening brengen voor het gebruik van de beschikbaar gestelde apparatuur en middelen. De cliënt schaft zelf een wasmand aan.

Hulp buiten de instelling van (para)medische en behandeling

Kan de cliënt voor reguliere medische zorg niet zelfstandig de arts, specialist of therapeut bezoeken, dan zorgt de zorginstelling, in overleg met de verwant, voor de begeleiding. Wanneer de cliënt buiten S&L Zorg medische zorg krijgt, dient u bij de behandelaar aan te geven dat uw verwant een Wlz indicatie heeft.

Vakantie en uitstapjes

Vakanties, uitstapjes en vrijetijdsbesteding op verzoek van de cliënt vallen niet onder de Wlz zorg. De kosten hiervan zijn voor rekening van de cliënt. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de kosten voor inzet van personeel, vervoer, verblijf, materialen, entreekosten, consumpties en de kosten die het begeleidend personeel of de vrijwilligers hiervoor moeten maken.

S&L Zorg is verantwoordelijk voor het organiseren van sociaal culturele ontspanningsactiviteiten voor cliënten.

Vervoer

Het vervoer naar dagactiviteiten binnen S&L Zorg en het vervoer voor een bezoek aan een arts of specialist gaat op kosten van S&L Zorg. Alle andere vormen van vervoer zijn voor rekening van de cliënt. S&L Zorg is niet verantwoordelijk voor begeleiding bij sociale activiteiten buiten de organisatie. Persoonlijk vervoer kan mogelijk aangevraagd worden middels de Wet Maatschappelijk Opvang (WMO) bij de gemeente.

Vragen

Bij vragen over de inhoud van deze brochure kunt u terecht bij de teamleider of de cliëntadviseur.



TARIEVENLIJST EXTRA DIENSTEN (2023)

Product	Omschrijving	Eenheid	Tarief
Begeleiding	Begeleiding door zorgmedewerker (extra tijdens vakanties, uitstapjes e.d.).	Per uur	€ 35,57
Technische ondersteuning	Bijvoorbeeld reparatiewerkzaamheden of montagewerkzaamheden van/aan privé eigendommen van cliënt.	Per uur	€ 36,84
Medewerker Ontmoetingscentrum	Personele inzet t.b.v. catering activiteiten.	Per uur	€ 33,01
Gebruik faciliteiten t.b.v. zelf wassen eigen kleding	Vergoeding voor het gebruik van materiaal en middelen indien cliënt zelfstandig zijn/haar wasgoed kan verzorgen.	Per maand	€ 47,23

Voor extramurale cliënten, familie of bezoekers die willen mee-eten op de woning kan, tegen het tarief van € 7,95 p.p., een maaltijd worden besteld bij de medewerkers van de woning. Alle tarieven zijn inclusief btw.

Bijlage 5 – Belangrijke websites en mailadressen

Websites

Algemeen

www.slzorg.nl

www.rechtenvanclient.nl

www.regelhulp.nl

Wlz, financiën en verzekering

www.zorginstituutnederland.nl

www.zorgkompas.nl

www.hetcak.nl

www.verenigingvoorrechtspraak.nl

www.wetten.nl

www.ciz.nl

Vertegenwoordiging van cliënten

www.goedvertegenwoordigd.nl

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/curatele-bewind-en-mentorschap>

Audiovisuele middelen, telefonie en internet

www.ittdesk.nl/sl/aanvragen

Voor cliënten

www.steffie.nl

www.sien.nl

Mailadressen

Algemeen

info@slzorg.nl

Clientserviceteam

clientserviceteam@slzorg.nl

Klachten

klachten@slzorg.nl

klachtencommissie@home.nl

Vrijwilligerscoördinator

s.d.kok@slzorg.nl

Clientenraad

clientenraad@slzorg.nl

Bewonersraad

bewonersraad@slzorg.nl

Cliëntvertrouwenspersoon

clientvertrouwenspersoon@slzorg.nl

Bijlage 6 – Privacy van onze cliënten



De privacy VAN ONZE CLIËNTEN

Privacy is voor S&L Zorg heel belangrijk. Hieronder kun je lezen welke gegevens wij verwerken in de verschillende informatiesystemen, waarom wij deze verwerken en hoelang wij deze bewaren. De inhoud van deze gegevens kun je zelf bekijken in CarenZorgt.

Welke gegevens verwerkt S&L Zorg?

We verwerken de volgende gegevens van cliënten:

- > De NAW-gegevens.
- > De gegevens van de zorgverzekeraar.
- > De ZZP-indicatie.
- > Het zorgplan.
- > Het medisch dossier.
- > Dieet.

Hoe lang bewaren wij deze gegevens?

De gegevens bewaren wij nog vijftien jaar nadat de cliënt uit zorg is gegaan. Als het wettelijk verplicht is bewaren we het nog langer, afhankelijk van het soort gegeven.

Waarom verwerken wij deze gegevens?

Wij verwerken deze gegevens omdat:

- > Deze nodig zijn om een overeenkomst te kunnen sluiten voor het leveren van de zorg die de cliënt nodig heeft.
- > Deze gegevens nodig zijn om de vitale belangen van de cliënt te beschermen.



Waar staan deze gegevens opgeslagen?

- > De gegevens zijn opgeslagen in het eigen elektronisch cliëntdossier van de cliënt in Nedap ONS (CarenZorgt) en in Medicom.
- > Deze systemen zijn niet voor iedereen toegankelijk dankzij strenge beveiligingsregels (zoals de tweeweg-authenticatie) en autorisaties.
- > Nedap ONS en Medicom tonen met een ISAE 3402 verklaring aan dat de beveiliging en beschikbaarheid op orde zijn.

Met wie delen wij de (relevante) gegevens?

Relevante gegevens worden gedeeld met:

- > Het zorgkantoor.
- > Het CIZ.
- > Andere zorgaanbieders (waaronder de tandarts en apotheek).
- > Het CCE.

Bij vragen kun je contact opnemen met je eigen cliëntadviseur.



Mijn Verhaal ONS dossier

Waarom Mijn Verhaal?

Mijn Verhaal geeft de mogelijkheid aan de bewoner om zijn of haar levensverhaal, wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen.

Mijn Verhaal is terug te vinden in het ONS Dossier, zodat zorgmedewerkers dit kunnen lezen.

Mijn Verhaal draagt bij aan meer persoonsgerichte zorg. De medewerker weet wat er belangrijk is voor de bewoner en kan hierdoor het verschil maken.

Mijn Verhaal zorgt ervoor dat er meer rekening gehouden wordt met de behoeften en voorkeuren van de bewoner.

Waar kan ik Mijn Verhaal vinden?

U kunt Mijn Verhaal vinden in het dossier gedeelte van CarenZorgt. Het is mogelijk om zelf te bepalen welke vragen u beantwoordt. Daarnaast heeft u de mogelijkheid om foto's toe te voegen.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over Mijn verhaal, neem dan contact op met uw zorgcoördinator op de woning. Daarnaast kunt u via onderstaande link een video over Mijn Verhaal bekijken (of scan de QR-code):

<https://youtu.be/H4hBZDy05cw>



