

# **ALGEMENE VOORWAARDEN, behorende bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met Stichting Omega**

## **1. Algemeen**

### **1.1 Op wie zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten die Stichting Omega sluit met u als wettelijk vertegenwoordiger van de deelnemer. Dit betreft zowel deelnemers met een indicatie voor langdurige zorg als ook deelnemers via de jeugdzorg. U vindt onze algemene voorwaarden op onze website en als u dat wilt kunnen we ze voor u printen.

### **1.2 Wie zijn 'u', 'de deelnemer' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? En wat is 'het zorgkantoor' en 'een indicatie'?**

In deze algemene voorwaarden gaat het over 'u', en over 'wij/ons'.

- Met 'u' bedoelen wij u, de wettelijk vertegenwoordiger van de deelnemer
- Met 'deelnemer' bedoelen we het kind of de volwassene waar u ouder of wettelijk vertegenwoordiger van bent
- Met 'wij' / 'ons' bedoelen wij Stichting Omega en / of haar medewerkers.
- Het zorgkantoor is een organisatie die ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die de deelnemer van ons krijgt.
- Een indicatie is een beslissing waarin staat op welke zorg en ondersteuning de deelnemer recht heeft. Zo'n beslissing wordt genomen door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)
- Beschikking: bij Zorg In Natura (ZIN): het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd of de deelnemer in aanmerking komt voor een jeugdzorgplek. Bij persoonsgebonden budget (PGB): het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgesteld of de deelnemer in aanmerking komt voor een PGB.

## **2 Waarover gaan deze algemene voorwaarden?**

In de algemene voorwaarden staat wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten. In de algemene voorwaarden worden alleen onderwerpen geregeld die wettelijk niet geregeld zijn. De algemene voorwaarden zijn dus een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor de deelnemer, voor u, en voor ons. Enkele onderwerpen die wettelijk zijn geregeld en voor uw rechtspositie van belang zijn, staan in bijlage 1.

### **3 Is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing?**

Wij volgen de Richtlijn Wgbo<sup>1</sup> van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Dat houdt in dat op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die u met ons hebt gesloten de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst zoveel mogelijk van toepassing is. Wij houden ons bijvoorbeeld aan de bepalingen over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.

### **4. Mogelijkheid gebruik maken clientondersteuner**

U kunt gebruik maken van clientondersteuning.

### **5 Wat verwachten wij van u?**

- De deelnemer heeft een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart. Als wij daarom vragen, laat u ons dat document zien. Dit is wettelijk verplicht.
- U geeft ons gelegenheid om de zorg te verlenen zoals we die vastleggen in het opvoedings-/ondersteuningsprogramma (zie bij punt 6).
- U houdt zich aan onze huisregels. Dit houdt onder meer in dat we elkaar met respect behandelen. Met respect bedoelen we het respectvol aanspreken van elkaar, grappen zijn aanvaardbaar, geen seksueel getinte, racistische of discriminerende opmerkingen maken die kwetsend zijn of veroordelend zijn voor de ander, niet schreeuwen of schelden.
- U zorgt voor actieve deelname aan activiteiten op of ten behoeve van Omega. Voorbeelden zijn: het mee-organiseren van ouderavonden, de familiemiddag of groepsactiviteiten; het meedoen aan een schoonmaakavond; samen zwemmen; lidmaatschap van onze ouderraad; het leveren van een sponsorbijdrage voor extra activiteiten met de groep.
- Als wij of een van onze deelnemers iets hebben gedaan waardoor de deelnemer benadeeld is, laat u ons dit zo snel mogelijk weten.
- U maakt geen foto's of andere beeldopnamen van ons of onze vrijwilligers tenzij wij u daarvoor toestemming hebben gegeven. U maakt ook geen foto's of andere beeldopnamen van andere deelnemers, tenzij u daarvoor toestemming heeft gekregen van de vertegenwoordigers van die deelnemers.

---

<sup>1</sup> [Richtlijn Wgbo | Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland \(vgn.nl\)](https://www.vgn.nl/richtlijn-wgbo)

## 6 Opvoedings-/ondersteuningsprogramma

- Samen met u maken we een opvoedings- resp. ondersteuningsprogramma (OP). Daarbij gebruiken wij de methode LACCS<sup>2</sup>.
- De dagelijkse communicatie tussen de groep van de deelnemer en u vindt plaats via de digitale zorgomgeving Caren en via de app Signal<sup>3</sup>. Wij delen zorginhoudelijke dossierinformatie uitsluitend via de digitale zorgomgeving Caren<sup>4</sup>.
- Wij zorgen ervoor dat u een instructie krijgt en een wachtwoord om toegang te krijgen tot Caren.
- U neemt deel aan Goed Leven Gesprekken en de besprekingen over de uitvoering van het OP.
- Voor handelingen die geen onderdeel uitmaken van het OP is – behoudens spoedeisend handelen – uitdrukkelijke toestemming nodig van u. Onder spoedeisend wordt verstaan: de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de deelnemer te voorkomen. We lichten u als vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk in als we een spoedeisende handeling hebben uitgevoerd.

## 7 Ziekte en vakantie nemen

- Als de deelnemer, om welke reden dan ook, vanuit Omega naar een ziekenhuis moet, dan komt u naar dat ziekenhuis.
- U haalt de deelnemer op Omega op, als wij vaststellen dat deze ziek is.
- Als de deelnemer door ziekte of andere redenen niet naar Omega kan komen, dan laat u ons dat zo snel mogelijk weten. Als de deelnemer gewoonlijk per bus naar Omega wordt gebracht, dan geeft u deze afwezigheid door aan TC&O<sup>5</sup>, dat fungeert als ons Bureau Vervoer. Als de deelnemer weer naar Omega kan komen, dan laat u dat zo spoedig mogelijk aan ons weten, en in geval van busvervoer, ook aan TC&O.
- Als de deelnemer een WLZ-indicatie heeft, mag deze per kalenderjaar maximaal 6 weken (30 werkdagen) vakantieverlof nemen. Als wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met u hebben vastgelegd dat de deelnemer minder dan 5 werkdagen per week bij ons dagopvang krijgt, dan is het aantal verlofdagen

---

<sup>2</sup> [LACCS-programma: Home \(laccsprogramma.nl\)](http://laccsprogramma.nl)

<sup>3</sup> [Signal >> Home](#)

<sup>4</sup> [Caren \(carenzorgt.nl\)](http://carenzorgt.nl)

<sup>5</sup> [TC&O Management voor Mobiliteit BV \(tco-mvm.nl\)](http://tco-mvm.nl)

naar rato. Als u langer vakantieverlof wilt, dan vraagt u dat schriftelijk bij onze directeur aan. Voor elke dag dat u langer dan (naar rato van) 30 werkdagen verlof neemt, brengen wij, tot een maximum van 40 dagen, 165 euro per dag bij u in rekening (de werkelijke inkomsten die wij missen voor een dag opvang bedragen €380).

- Als de deelnemer zonder toestemming of zonder zeer dringende reden langer dan 8 weken aaneengesloten bij ons afwezig is, dan bieden wij zijn of haar plaats aan aan iemand op onze wachtlijst. Wij plaatsen de deelnemer vervolgens op onze wachtlijst.
- Als de deelnemer een indicatie heeft vanuit de Jeugdwet dan is wettelijk vastgelegd dat hij of zij niet langer dan 3 weken aaneengesloten vakantieverlof mag nemen, met een maximum van 12 weken per kalenderjaar. Als u afwijkt van deze wettelijke norm, dan bepaalt de gemeente die de Jeugdwetplek bekostigt, welke maatregelen worden genomen.

## **8. Moet u betalen voor onze zorgverlening?**

- Het zorgkantoor of de gemeente betaalt ons voor de zorg en ondersteuning die de deelnemer van ons krijgt, dus u hoeft ons daar niet voor te betalen. Een uitzondering hierop staat in punt 7.
- Als u van ons een factuur krijgt en die niet op tijd betaalt, sturen wij een herinnering. U betaalt de factuur dan alsnog binnen 14 dagen.
- Als u ook na onze herinnering niet betaalt, verhogen wij het bedrag met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop de eerste betalingstermijn afliep.
- Als u de zorg en ondersteuning die de deelnemer van ons krijgt, betaalt uit een persoonsgebonden budget (pgb), sturen wij u binnen zes weken na afloop van de maand waarin de zorg is verleend een factuur.
- Jaarlijks vraagt de ouderraad aan alle vertegenwoordigers een financiële bijdrage. Deze is vrijwillig.

## **9. Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?**

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat willen doen, vragen wij onze ouderraad in te stemmen met die wijziging. We attenderen alle vertegenwoordigers op de wijziging.

Onze algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met onze afspraken met het zorgkantoor.



## **Bijlage 1: informatiefolder**

### **1. Wat doen wij voor de deelnemer en voor u?**

Wat wij voor de deelnemer gaan doen, hangt af van wat deze nodig heeft. Wat dat precies is, bespreken wij met u. Tijdens dat gesprek gaat het bijvoorbeeld over:

- welke doelen we willen bereiken en hoe we dat proberen te doen;
- welke zorgverleners daaraan een bijdrage kunnen leveren;
- of familieleden, vrienden en kennissen daarbij kunnen helpen.

De afspraken die we maken schrijven we op in het ondersteuningsplan (OP).

Minstens twee keer per jaar bespreken we met u of het OP aangepast moet worden.

### **2. Het dossier en de privacy**

Wat we voor de deelnemer doen en hoe het met de deelnemer gaat, schrijven we op in een dossier. Wat in dit dossier staat, lezen alleen medewerkers die de deelnemer zorg of ondersteuning bieden.

Wij gebruiken dit dossier ook om de kwaliteit van ons werk te bewaken en om onze werkzaamheden te kunnen declareren. Als er iets is misgegaan tijdens ons werk voor de deelnemer, dan gebruiken we zijn of haar dossier om te onderzoeken wat er precies is gebeurd.

U kunt het dossier van de deelnemer inzien. Dat is soms nodig om een beslissing voor de deelnemer te nemen.

Wij zijn soms verplicht om instanties inzage in het dossier te geven. Wij geven alleen inzage in het dossier als u daar toestemming voor heeft gegeven.

Wij hebben toestemming nodig van u als we informatie over de deelnemer willen delen met andere zorgverleners, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en de apotheek.

Wij bewaren het dossier zolang we de deelnemer zorg en ondersteuning bieden. Wij zijn verplicht dit dossier daarna nog twintig jaar te bewaren. Na die twintig jaar vernietigen we het dossier.

Op verzoek van u herstellen we fouten in het dossier en vernietigen wij het dossier of gedeelten daarvan. Dit kan schriftelijk of in een e-mail aan onze directeur gevraagd worden. Wij zullen dan bespreken of we dit verzoek kunnen uitvoeren. Normaal gesproken laten we u binnen een maand weten of dit kan.

### **3. Wat u over ons moet weten**

Wij vertellen u alles wat u van ons en onze organisatie moet weten. Informatie over onze organisatie staat ook op onze website [www.stichtingomega.nl](http://www.stichtingomega.nl). Vragen beantwoorden wij graag.

### **4. Wat wij van u willen weten**

Van u verwachten wij dat u ons vertelt wat nodig is om de deelnemer goede zorg en ondersteuning te geven.

### **5. Niet tevreden?**

Wij doen ons best voor de deelnemer. Als u tevreden bent, dan horen we dat graag. Maar als u niet tevreden bent, dan rekenen we erop dat u ons dat laat weten. Vindt u het lastig om ons te vertellen wat u dwars zit, dan kunt u het ook met onze klachtenfunctionaris bespreken. Deze probeert dan samen met u een oplossing te vinden.

U kunt ook officieel een klacht indienen. Hoe dat moet, staat op onze website. Ook hierbij kan de klachtenfunctionaris helpen en adviseren.

Is ook na de klachtenprocedure het probleem niet opgelost, dan kunt u het voorleggen aan de geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Het oordeel van die geschillencommissie is bindend, op een enkele uitzonderingssituatie na. Denkt u erover om de geschillencommissie in te schakelen, dan kunt u advies vragen aan iemand die er verstand van heeft. De klachtenfunctionaris kan hierbij helpen.

### **6. Einde van onze zorg en ondersteuning**

Als u de zorg en ondersteuning die we de deelnemer bieden zou willen beëindigen, dan kan dat natuurlijk. U kunt hiertoe met een van onze managers een afspraak maken. Opzegging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst gebeurt schriftelijk.

Onze zorgverlening stopt ook als de deelnemer geen zorg meer nodig hebt. En als we hebben afgesproken dat we in een *bepaalde* periode zorg verlenen, dan eindigt de zorgverlening als die periode is afgelopen.

In hele bijzondere situaties kunnen we ook besluiten om geen zorg meer te verlenen, terwijl de deelnemer die nog wel nodig heeft. In zo'n geval doen we altijd ons best om ervoor te zorgen dat de deelnemer bij een andere zorgorganisatie terecht kan.

## **Bijlage 2: onze ouderraad**

Ouders hebben een belangrijke en gewaardeerde rol binnen Omega. De ouderraad is het formele medezeggenschapsorgaan. Deze raad komt circa vier keer per jaar bijeen, wisselt uit over de gang van zaken op Omega, geeft adviezen aan de bestuurder en heeft instemmingsrecht over bepaalde voorgenomen besluiten van de bestuurder.

Eenmaal per jaar vraagt de ouderraad aan alle ouders een vrijwillige financiële bijdrage.

Op onze website kunt u lezen welke ouders nu lid van onze ouderraad zijn. Ouders die lid van de raad zouden willen worden, kunnen contact opnemen met de voorzitter: [ouderraad@stichtingomega.nl](mailto:ouderraad@stichtingomega.nl). Via dit mailadres kunt u ook iets onder de aandacht van de raad brengen.