

Algemene en bijzondere voorwaarden

-

Zorg met verblijf (Wlz)



Inhoud

Zorgplan	3
Zorg met verblijf (Wlz).....	5
De afspraken	7
Persoonsgegevens en privacy	8
Verplichtingen	10
Betalingsvoorwaarden	11
Informatieverstrekking.....	12
Klachten en geschillen	13
Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst	15

Zorgplan

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

In het zorgplan worden bij de start van onze zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering hiervan en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het zorgplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die helemaal op u is toegeschreven. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het zorgplan wordt zoveel mogelijk aangesloten bij uw wensen en mogelijkheden.

Wanneer is de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum (datum van ondertekenen) van de met u gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Vanaf dan gelden ook deze voorwaarden.

Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueert Van Neynsel met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken ook:

- hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van Van Neynsel zou willen ontvangen;
- uw gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor uw gezondheid en welzijn;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe Van Neynsel die met u zal proberen te bereiken;
- eventuele medische behandelingen;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening, en hoe dat werkt;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u wordt besproken en aangepast, als dat vaker of minder vaak is dan twee keer per jaar.

U kunt bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor kan dit voor u regelen. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijst Van Neynsel u op deze mogelijkheid.

Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het zorgplan opgesteld. Vervolgens evalueren we regelmatig. Na een evaluatie verwerkt Van Neynsel binnen uiterlijk zes weken de uitkomsten van de evaluatie in uw zorgplan. U krijgt een kopie van het zorgplan en ondertekent dit binnen twee weken.

Moet ik het eens zijn met het zorgplan?

Natuurlijk probeert Van Neynsel overeenstemming met u te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden. U ondertekent het zorgplan vervolgens.

Wat als ik niet kan of wil overleggen over het zorgplan?

Als u geen overleg met Van Neynsel wilt of kunt hebben over de zorg- en dienstverlening, dan wordt het zorgplan niet door u ondertekend en wordt dat in het zorgplan vermeld. Van Neynsel stelt dan een zorgplan op dat zoveel mogelijk rekening houdt met wat wij denken dat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

Wat als de afspraken in het zorgplan niet kunnen worden nagekomen?

Als Van Neynsel de zorg- en dienstverlening niet volgens het zorgplan kan uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de zorg- en dienstverlening alsnog volgens het zorgplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

U kunt opzeggen door een e-mail of brief te sturen naar: klantenservice@vanneynsel.nl of Van Neynsel, t.a.v. klantenservice, Postbus 90112, 5200 MA 's-Hertogenbosch.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

Zorg met verblijf (Wlz)

Gelden er bijzondere informatieverplichtingen voor ons?

Ja, wij informeren u over:

- onze huisregels;
- recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij ons;
- onze regeling voor partnerverblijf.

Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de accommodatie?

Wij zorgen dat:

- de accommodatie (waaronder een appartement of kamer en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer) en uw eigendommen (zoals meubels) goed worden onderhouden;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en zorgverleners en cliënten weten wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie waar u verblijft?

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie. Als wij dat niet doen, kunt u ons daar op wijzen door een e-mail of brief te sturen naar klantenservice@vanneynsel.nl of Van Neynsel, t.a.v. Klantenservice, Postbus 90112, 5200 MA 's-Hertogenbosch.

Als er dan nog niets gebeurt, kunt u het achterstallig onderhoud door een ander laten uitvoeren en de kosten daarvan bij ons in rekening brengen. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

Hoe veel privacy krijgt u op uw accommodatie?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. We gaan de accommodatie niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Welke verplichtingen heeft u?

U moet:

- zich houden aan onze huisregels;
- zorgen dat uw bezoekers zich houden aan onze huisregels;
- meewerken aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid;
- meewerken aan het onderhoud van de accommodatie;
- schade aan de accommodatie of aan onze eigendommen (zoals meubels) aan ons vergoeden als u de schade met opzet heeft veroorzaakt;
- onze schriftelijke toestemming hebben voordat u de accommodatie in gebruik kan geven aan een ander;

- onze schriftelijke toestemming hebben voordat u ingrijpende veranderingen mag aanbrengen aan de accommodatie.

Welke regels gelden er voor overplaatsing?

Als wij het voornemen hebben u over te plaatsen naar een andere accommodatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u tijdig waarom de overplaatsing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen dan de kosten van de overplaatsing.

Als u zelf overgeplaatst wilt worden, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de overplaatsing moet u dan zelf betalen.

Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt moet u de accommodatie leeg achterlaten. U moet uw spullen uit de accommodatie verwijderen binnen zeven dagen na vertrek. Als u de spullen niet op tijd zijn verwijderd, kunnen wij deze drie maanden ergens opslaan. Als de spullen na drie maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat we met die spullen doen en ze bijvoorbeeld verkopen. Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de spullen.

Welke afspraken gelden bij overlijden?

Wij verrichten de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, of laten dit doen. Als nabestaanden dat niet willen, moeten ze binnen 3 uur na melding van overlijden, iets anders regelen. De nabestaanden krijgen na het overlijden 7 dagen de tijd om de accommodatie leeg te maken. Als dat niet gebeurt, mogen wij de accommodatie ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen drie maanden opslaan. Als de spullen na drie maanden niet zijn opgehaald door de nabestaanden, beslissen wij wat we met de spullen doen, bijvoorbeeld ze verkopen. Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de goederen.

Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, kunnen wij dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB) die namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwikkelen.

De afspraken

Wat wordt geregeld in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Als u zorg krijgt van Van Neynsel wordt dit vastgelegd in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Afhankelijk van het soort zorg wordt de overeenkomst aangevuld met de aangevinkte module(s) en daarbij behorende bijzondere voorwaarden. Daarin staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor de zorg- en dienstverlening die Van Neynsel u levert.

Wanneer zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s) van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Kan Van Neynsel afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s)?

Nee, Van Neynsel wijkt niet af van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en ook niet van de aangevinkte module(s), tenzij we dat schriftelijk met u overeenkomen.

Mag Van Neynsel de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de aangevinkte module(s) wijzigen?

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop Van Neynsel u heeft laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders wanneer Van Neynsel bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeeft, want dan geldt die latere datum.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?

- Een wijziging wordt altijd eerst met u besproken. Bij een wijziging spant Van Neynsel zich in met u overeenstemming te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 1 maand na de mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);
- Van Neynsel mag uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval is de wijziging niet op u van toepassing en wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als Van Neynsel van voornoemd recht geen gebruik maakt, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

Ja. In het zorgdossier bewaart Van Neynsel gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is eigendom van Van Neynsel.

Welke regels gelden voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?

Van Neynsel houdt zich bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- bij gegevens in verband met geneeskundige behandeling geldt een bewaartermijn van twintig jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- Van Neynsel mag zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- Van Neynsel neemt de geldende wetgeving met betrekking tot privacy in acht. Op onze website, www.vanneynsel.nl, vindt u onze privacyverklaring.

Waarvoor mag Van Neynsel uw gegevens gebruiken?

Van Neynsel gebruikt uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

Wat doet Van Neynsel met uw zorgdossier?

Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u Van Neynsel toestemming uw gegevens te gebruiken bij de zorg- en dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

Kan ik een verzoek doen tot het vernietigen van mijn gegevens?

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigt Van Neynsel uw gegevens in principe binnen drie maanden. Maar wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Mag ik mijn zorgdossier inzien?

Ja, u kunt vragen om uw zorgdossier in te zien. U mag ook om een kopie vragen van uw zorgdossier. Van Neynsel kan daarvoor een vergoeding vragen.

Laat Van Neynsel uw zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij anderen geen inzage geven, of anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

'Anderen' zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

Wat gebeurt er met mijn zorgdossier na het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Ook na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bewaart Van Neynsel het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is. Indien gewenst krijgt u een kopie.

Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als u overlijdt, geeft Van Neynsel uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u daarvoor vóór uw overlijden schriftelijk toestemming heeft gegeven, of als toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

Doet Van Neynsel mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Ja. Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan. Pas als u daarvoor toestemming geeft, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken, dan wel uw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen. Wij kunnen ook volledig anonieme en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken.

Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door u als inbreuk op uw privacy kan worden ervaren, dan zorgen wij ervoor dat dit met uw toestemming gebeurt of dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de feitelijk zorgverlener of degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling ook noodzakelijk is;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde.

Wanneer wij van plan zijn om bij een dergelijke handeling of een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig te laten zijn, dan zullen wij u daarvoor voorafgaand toestemming vragen.

Verplichtingen

Wat moet ik doen?

U werkt mee om ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het zorgplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

Wat mag ik niet doen?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld niet zonder toestemming film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

Betalingsvoorwaarden

Moet ik betalen voor de zorg- en dienstverlening?

U betaalt voor de zorg- en dienstverlening als deze niet op grond van de wet Langdurige Zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan Van Neynsel wordt betaald.

Daarnaast kan het zijn dat u een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen als de zorg vergoed wordt op grond van een wet. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico onder de Zorgverzekeringswet valt.

Hoeveel moet ik betalen?

Als u moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeert Van Neynsel u voor aanvang van die zorg- en dienstverlening over de prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Wij kunnen de prijzen van de zorg- en dienstverlening elk jaar aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ('indexeren', heet dat) en wettelijke tarieven.

Wanneer moet ik betalen?

Van Neynsel stuurt u een duidelijke en gespecificeerde factuur voor de zorg- en dienstverlening die u zelf moet betalen.

Wat gebeurt er als ik niet betaal?

Na het verstrijken van de betalingstermijn op de factuur, stuurt Van Neynsel u een betalingsherinnering en krijgt u de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Informatieverstrekking

Welke informatie krijg ik?

Van Neynsel informeert u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor relevant zijn. Wij doen ons best te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kun beslissen;
- de intake;
- folders of bijlagen zoals benoemd in de overeenkomst (indien van toepassing).

Informatie over incidenten

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeert Van Neynsel u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

Hoe geeft Van Neynsel informatie?

Elke keer als van Neynsel u informatie geeft, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en gaan wij na of u de informatie heeft ontvangen en heeft begrepen.

Welke informatie geeft u aan Van Neynsel?

- bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- u moet zich bij het ondertekenen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst legitimeren en gedurende de looptijd daarvan als wij daarom verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs laten zien;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.

Klachten en geschillen

Wat kan ik doen met een klacht?

Van Neynsel heeft een klachtenregeling voor cliënten. Meer informatie daarover vindt u op onze website www.vanneynsel.nl of bij de servicepunten.

Wat als mijn klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken; zie hierna.

Welke procedure geldt er bij een geschil?

Als er een geschil is tussen u en Van Neynsel over de inhoud van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst of de totstandkoming of uitvoering daarvan, kunt u een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg volgens het reglement van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Zie voor meer informatie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Hoe kan ik een geschil aanhangig maken?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen door gebruik te maken van het vragenformulier van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Meer informatie staat op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij de zorgaanbieder indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

Ja, u moet uw klacht eerst bij Van Neynsel hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of binnen de termijnen behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Moet ik een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, is Van Neynsel aan die keuze gebonden.

Kan Van Neynsel een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook Van Neynsel kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de
Geschillencommissie?

Nee, geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van € 25.000,-
te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum die in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is genoemd;
- als u en Van Neynsel dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten het werkgebied van Van Neynsel gaat wonen;
- bij uw overlijden;
- als deze door u of door Van Neynsel onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

Kan ik de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen, en hebt daarbij een opzegtermijn van 1 maand. U kunt opzeggen door een e-mail of brief te sturen naar: klantenservice@vanneynsel.nl of Van Neynsel, t.a.v. klantenservice, Postbus 90112, 5200 MA 's-Hertogenbosch

Kan ik de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als Van Neynsel de prijzen van aanvullende zorg- en dienstverlening aanpast, en u die kosten zelf betaalt of vanuit een persoonsgebondenbudget (PGB), dan mag u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

Mag Van Neynsel de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

Van Neynsel mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst per e-mail of brief opzeggen als:

- Van Neynsel de zorg die u nodig heeft niet (meer) kan of mag verlenen, bijvoorbeeld na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling) of bij een zodanige verandering in zorgvraag dat geen goede zorg meer geboden kan worden;
- het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
- de zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/machtiging/verwijzing aangeeft. Als u denkt dat zorg nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen en moet u dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;
- u de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor Van Neynsel niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen;
- het zorgkantoor of de zorgverzekeraar niet meer betaalt voor uw zorg- en dienstverlening en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg- en dienstverlening te betalen;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging.

Bij opzegging wordt termijn in acht genomen die u redelijkerwijs nodig heeft om elders uw intrek te nemen. Als u dit wenst verleent Van Neynsel alle medewerking bij het vinden van een andere verblijfplaats/zorgverlener. Als u geen medewerking verleent, geschiedt opzegging tegen de eerste van de maand met een opzegtermijn van een maand.

Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

- Als Van Neynsel de zorg- en dienstverleningsovereenkomst heeft opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervoor vermeld, helpt Van Neynsel u bij het zoeken naar een passend alternatief. We wijzen u ook op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie van uw dossier.
- Van Neynsel geeft alleen met uw toestemming informatie aan de zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar oordeel van Van Neynsel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, informeren wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg over het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.