

## Algemene Voorwaarden voor cliënten in zorg

In deze Algemene Voorwaarden vind je de werkwijze van de zorginstelling waarvoor je een verwijzing hebt, inclusief het gebruik van het gezamenlijke online platform van Villa~Positiva. Bij de start van de zorg is een akkoord op deze Algemene Voorwaarden nodig. Daarnaast wordt in de startfase ook een [zorgovereenkomst](#) gesloten.

### Samenwerken vanuit respect

Wij werken met open vizier samen met cliënten en andere betrokkenen. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, geaardheid, normen, waarden en keuzes van onze cliënten. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten. Andersom verwachten wij dat ook van onze cliënten. Wij accepteren dus geen discriminatie, bedreiging of geweld.

### Onze werkwijze

Je hebt direct toegang tot je dossier, de onlineprogramma's en de community op het platform. Je krijgt een vaste coach/contactpersoon vanuit de zorginstelling. Als je in Ggz-zorg bent, is er ook een regiebehandelaar betrokken. Samen met de hulpverlener[s] maak je een startverslag en een plan, inclusief afspraken over de onderlinge samenwerking.

We nemen bij de start, tijdens en/of aan het einde van de zorg één of meerdere vragenlijsten af. Dat doen we om een volledig beeld te krijgen van de situatie. Daarnaast stellen financiers [bijvoorbeeld verzekeraars, gemeenten] soms bepaalde gestandaardiseerde vragenlijsten verplicht. De uitkomsten worden, geanonimiseerd, gebruikt voor effectonderzoek en de onderlinge vergelijking van zorgaanbieders.

Voor hulp voor cliënten tot 23 jaar melden we onze betrokkenheid in de 'Verwijsindex risicjongeren' [VIR] zoals wettelijk is vastgesteld. De index bevat alleen informatie over contactpersonen en geen inhoudelijke informatie. Het is bedoeld om de eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af te stemmen.

### Privacy is belangrijk

Het inhoudelijk dossier op het platform, is gekoppeld aan het elektronisch patiëntdossier [EPD] van de zorginstelling, waar de organisatorische zaken worden vastgelegd. In het [Privacyreglement](#) is uitgebreide informatie beschikbaar, waaronder een beschrijving van de rechten en plichten met betrekking tot onze verwerking van persoonsgegevens, en wordt ook aangegeven welke persoonsgegevens wij gebruiken en waarom.

Voor een declaratie bij een gemeente of een zorgverzekeraar is vereist dat elke zorginstelling algemene persoonsgegevens [naam, geboortedatum, geslacht, BSN] aanlevert. Voor declaraties bij de zorgverzekeraar is het bovendien verplicht een diagnose gebonden declaratiecode te sturen. Als je niet wilt dat deze gegevens op de declaratie worden vermeld kun je een extra [privacyverklaring](#) ondertekenen. Wil je helemaal geen persoonsgegevens of andere voor een declaratie noodzakelijk gegevens delen met financiers, kies dan om zelf te betalen voor je zorg.

### Klachtenregeling

Overal waar mensen werken worden fouten gemaakt. Dat geldt dus ook voor ons. Als je niet tevreden bent kun je dit bespreken met de coach/contactpersoon [of de regiebehandelaar]. Als je er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende of de vertrouwenspersoon mogelijk [zie onder]. Als het probleem niet naar tevredenheid opgelost wordt, of wanneer je voorgaande traject niet wilt volgen kan je je direct schriftelijk wenden tot de externe

Klachtencommissie: [klachten@villa-positiva.nl](mailto:klachten@villa-positiva.nl) . Dit is een onafhankelijke commissie, die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet. De werkwijze bij klachten is geregeld in het [Klachtreglement](#) op de website. Als we er ondanks bovenstaande procedure naar jouw mening toch niet uitkomen kun je het geschil aanhangig maken bij de externe, landelijke Geschillencommissie Zorg algemeen [Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag; [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) ]. Je kunt er ook voor kiezen direct naar de Geschillencommissie te stappen.

## **Vertrouwenspersoon**

Als je een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kunt of wilt bij jouw coach/contactpersoon of diens leidinggevende, dan kun je terecht bij de [vertrouwenspersoon](#). De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen inhoudelijke informatie naar buiten als je daarvoor geen toestemming hebt gegeven. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met jou het probleem, en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in conflictsituaties. Je kunt direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon via de mail: [vertrouwenspersoon@villa-positiva.nl](mailto:vertrouwenspersoon@villa-positiva.nl)

## **Veiligheid voorop**

Onze medewerkers doen er, samen met betrokkenen, alles aan om een veilige leefsituatie voor onze cliënten en hun omgeving te realiseren. Als de veiligheid niet langer gegarandeerd kan worden, zullen wij actie ondernemen. Wij bespreken onze zorgen, als dat mogelijk is, allereerst met jou of met degene die bij jou betrokken is. Samen maken we een plan om de veiligheid op korte termijn te herstellen. In ernstige situaties, waarbij wij denken dat er met ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, doen wij een melding bij de politie, of een [gemeentelijk] meldpunt. Ook in die situaties trekken wij ons niet terug. Wij houden contact. Ingrijpen hoort soms bij ons vak en daarover spelen we open kaart met alle betrokkenen. Onze organisatie houdt zich daarbij aan de landelijke wetgeving, protocollen en procedures. Wij veroordelen niet en weten dat het mensen in een bepaalde periode of fase soms niet goed lukt om goed voor zichzelf of elkaar te blijven zorgen.

## **Verplichtingen**

Bij de start ontvang je de voor jou relevante informatie rond formele en financiële zaken. Als je niet kunt komen op een afspraak, en dit niet 24 uur voor de afspraak hebt gemeld, kan het zijn dat we kosten in rekening moeten brengen. Je kunt op elk moment stoppen met de dienstverlening, de kosten stoppen dan op hetzelfde moment. Van onze kant kunnen wij stoppen met de ondersteuning als cliënten zich niet houden aan de afspraken.

## **24/7 bereikbaarheid**

Bij spoedeisende zaken zijn wij ook buiten kantooruren bereikbaar voor overleg. Deze bereikbaarheid verloopt via algemene telefoonnummer van je zorginstelling, reactie binnen 8 uur. Wij gaan ervan uit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. In de regel neemt je eigen coach/contactpersoon contact met je op. Bij acuut gevaar bel je 112!

## **Jouw mening telt**

Wij willen graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Daarom meten wij de ervaringen van onze cliënten. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat cliënten en hun naasten met ons meedenken in de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Wil je meedoen met de cliëntenraad? Kijk dan op de community, meld je bij je hulpverlener of stuur een mailtje naar [clienten@villa-positiva.nl](mailto:clienten@villa-positiva.nl) .