



Algemene Voorwaarden Singelzicht

Inhoud

WAAROM ALGEMENE VOORWAARDEN?	2
EINDE VAN DE ZORGOVEREENKOMST	2
DE AFSPRAKEN	3
ZORGPLAN	4
WONEN	5
PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACY	6
JE VERPLICHTINGEN	7
EIGEN BIJDRAGE EN WOONVERGOEDING	8
INFORMATIEVERSTREKKING	8
KLACHTEN	9
MELDCODE	9

Algemene Voorwaarden Singelzicht

Waarom Algemene voorwaarden?

Als je zorg krijgt, is het belangrijk om te weten wat je kan en mag verwachten. Daarom heeft Singelzicht afspraken en voorwaarden opgesteld voor de zorg. Hierin staan de algemene afspraken die gelden tussen jou en Singelzicht. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle contracten tussen jou en Singelzicht en alle afspraken die daarbij horen zoals de afspraken binnen het zorgplan. In deze algemene voorwaarden is concreet aangegeven wat de jongere en Singelzicht van elkaar mogen verwachten. Het gaat om wederzijdse rechten en verantwoordelijkheden.

Einde van de zorgovereenkomst

Wanneer eindigt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst kan eindigen:

- het verlopen van het indicatiebesluit
- wanneer jij en Singelzicht dat allebei willen
- wanneer jij dat wilt
- wanneer Singelzicht zwaarwegende redenen heeft de overeenkomst te beëindigen en dat aan jou heeft uitgelegd
- wanneer je buiten ons werkgebied gaat wonen
- wanneer de doelen in het zorgplan zijn behaald en zorg niet meer nodig is

Kan jij de zorgovereenkomst opzeggen?

De zorg is vrijwillig. Dus je kunt de zorgovereenkomst op elk moment opzeggen. Wanneer je dat besluit, ben je zelf verantwoordelijk voor de gevolgen.

Kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen?

Ja, maar daar zijn voorwaarden aan verbonden.

- Wanneer je een Wmo-indicatie hebt, mogen wij de zorgovereenkomst per brief opzeggen volgens de procedure zorgweigering van de gemeente Utrecht of een andere gemeente die de indicatie heeft afgegeven. Dit gebeurt wanneer je de verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet nakomt of je zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg te verlenen
- Wanneer je Forensische Zorg hebt, mogen wij de zorgovereenkomst in overleg met je reclassering per brief opzeggen. Dit gebeurt wanneer je de verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet nakomt of je zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg te verlenen
- als je zorg hebt op basis van de (verlengde) jeugdwet en onder de 18 bent, mogen wij de zorgovereenkomst in overleg met je wettelijk vertegenwoordigers per brief opzeggen. Dit gebeurt wanneer je de verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet nakomt of je zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg te verlenen
- wanneer de politie, een officier van justitie of een rechter bepaalt dat je ergens anders gedwongen wordt opgenomen, bijvoorbeeld als je in voorlopige hechtenis of detentie komt
- wanneer wij de zorg die je nodig hebt niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of wanneer er andere belangrijke redenen zijn voor de opzegging die wij met je hebben besproken.

Wat gebeurt er bij het einde van de zorgovereenkomst?

- Wanneer wij de zorgovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de hiervoor genoemde redenen en je verblijf is beëindigd, zullen wij ons binnen de mogelijkheden inspannen om je te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief. Als je door je gedrag de veiligheid van anderen in gevaar hebt gebracht (agressie, bedreiging, dealen etc.) kunnen wij je niet helpen met een vervolgplek
- Wanneer jij en Singelzicht samen besluiten dat je naar een andere zorgaanbieder, geven wij met jouw toestemming informatie over hoe het ging bij Singelzicht aan de begeleiders bij de verzorging
- Je hebt je eigen dossier in bezit en dat mag je meenemen. Daarbij houden we ons aan de richtlijnen zoals in de Folder "Jouw privacy bij Singelzicht" staan
- Wanneer er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zal Singelzicht de gemeente, de reclassering en de verwijzer informeren over het einde van de zorgovereenkomst en de reden(en) daarvan.

De afspraken

Wat regelen wij in de zorgovereenkomst?

In de zorgovereenkomst en in de aangevinkte module(s) staan de met jou overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorgverlening aan jou.

Wanneer zijn de zorgovereenkomst en de aangevinkte module(s) van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum van de met jou gesloten zorgovereenkomst of wanneer je al eerder bij Singelzicht woont: vanaf die datum. Deze zal dan op de overeenkomst worden aangetekend.

Kunnen wij afwijken van de zorgovereenkomst en de aangevinkte module(s)?

Wij wijken in principe niet af van de zorgovereenkomst en ook niet van de aangevinkte module, tenzij wij dat schriftelijk in een nieuwe zorgovereenkomst met je overeenkomen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een herindicatie.

Wanneer mogen wij deze zorgovereenkomst en de aangevinkte module(s) wijzigen?

Dat mag wanneer de wijziging in jouw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in de wet- of regelgeving. Als een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving, de wijziging pas in werking treedt op het moment van de wetswijziging.

Wat kan je doen als je het niet eens bent met een wijziging?

Een wijziging wordt voordat deze in werking treedt met je besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in om met jou overeenstemming te bereiken. Wanneer je het toch niet eens bent met een wijziging dan mag je de zorgovereenkomst opzeggen. De zorgovereenkomst stopt dan op de dag dat de wijziging in werking treedt.

Zorgplan

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het Zorgplan hoort bij en vormt een geheel met de overeenkomst. In een Zorgplan worden de afspraken over de uitwerking van de zorgindicatie schriftelijk neergelegd. In het eerste Zorgplan (deze heet het Leveringsplan) worden bij de start van de zorg de stand van zaken, de doelen en de afspraken over de uitvoering van de zorg vastgelegd. Ook staat er in het zorgplan welke andere hulpverleners bij je betrokken zijn en wie (jij, de medewerkers van Singelzicht of andere hulpverleners of mensen uit jouw omgeving) welke acties uitvoert om de doelen te bereiken. Het tweede Zorgplan wordt binnen 1 maand na aanvang van de zorgverlening samen met jou gemaakt.

Het Zorgplan is speciaal voor jou. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. Afspraken kunnen dan worden bijgesteld. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij jouw wensen, doelen en mogelijkheden. Het zorgplan wordt door jou en door Singelzicht ondertekend. Door instemming met het Zorgplan geef je toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het Zorgplan inclusief de samenwerking met andere hulpverleners. Singelzicht maakt samen met jou afspraken met anderen om het zorgplan goed uit te voeren.

Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren wij met jou het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- de doelen van de zorg voor een bepaalde periode en hoe wij die samen proberen te bereiken
- welke hulpverleners nog meer betrokken zijn en de manier waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt
- welke familieleden of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen

Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?

Na 1 maand na aanvang van de zorg wordt het zorgplan opgesteld. Vervolgens evalueren wij het zorgplan om de 4 maanden. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk 2 weken voor zorgen dat de uitkomsten in het nieuwe zorgplan worden opgenomen. Je krijgt een kopie van het zorgplan en ondertekent het dan binnen 2 weken voor akkoord.

Moet je het eens zijn met het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met je te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als je geen toestemming geeft voor (onderdelen van) onze zorg, wordt dat in het zorgplan vermeld. Het kan dan zijn dat we de zorgovereenkomst moeten opzeggen omdat de ons inziens nodige zorg daarmee niet meer uitvoerbaar is.

Wat als je niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Als je geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt het zorgplan niet door je ondertekend. Wij stellen dan een zorgplan op waarin wij zoveel mogelijk rekening houden met wat wij denken wat je wilt en kunt.

Algemene Voorwaarden Singelzicht

Wonen

Waar woon je?

In beschermd wonen heb je een eigen kamer in het hoofdgebouw van Singelzicht. Er zijn gemeenschappelijke voorzieningen zoals een woonkamer, sanitaire voorzieningen en een centrale keuken. Je kamer is voorzien van de basisbenodigdheden zoals een bed, kast en gordijnen.

De Bol-woningen zijn in Utrechtse wijken en zijn in de basis gemeubileerd en gestoffeerd. De woning is van Singelzicht en je gebruikt die samen met een andere jongere. Jullie hebben samen een keuken en een badkamer. De jongeren in de Buitenzorg beschikken over eigen woonruimte.

Verhuizen?

Als het in jouw of in ons belang is, mogen we je vragen binnen Singelzicht of tussen de woningen van Singelzicht te verhuizen. Wel is vereist dat we je hierover tijdig hebben geïnformeerd.

Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om het wonen?

Wij zorgen ervoor dat:

- Het pand, jouw kamer, de gemeenschappelijke huiskamer en de sanitaire voorzieningen worden onderhouden
- Het pand en de sanitaire voorzieningen schoon worden gehouden
- Schade aan of vermissing van jouw persoonlijke eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen, maar je blijft zelf verantwoordelijk. Singelzicht is niet aansprakelijk als het gaat om iets tussen jou en een medebewoner
- Brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen
- Er een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers weten wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

Welke verplichtingen heb jij?

Je moet:

- Je houden aan onze huisregels – je kunt ze nalezen in de “Gang van zaken bewoners Singelzicht”
- Aangeven wie bij jou op bezoek komt en er voor zorgen dat jouw bezoek zich houdt aan onze huisregels
- Meewerken aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid
- Jouw kamer/Bol-woning schoonhouden en meewerken aan onze instructies
- Meewerken aan de aanwijzingen over het onderhoud van je kamer / Bol-woning wanneer dat uitgevoerd moet worden
- Schade aan het pand of aan onze eigendommen (zoals meubels en ruiten) aan ons vergoeden wanneer je de schade hebt veroorzaakt
- Onze schriftelijke toestemming hebben voordat je veranderingen mag aanbrengen aan je kamer of Bol-woning – bijvoorbeeld schilderen van de muren

Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als je vertrekt moet jouw kamer/Bol-woning leeg achterlaten op de eigendommen/stoffering van Singelzicht na. Als jouw spullen bij vertrek niet worden meegenomen, mogen wij beslissen wat we met

Algemene Voorwaarden Singelzicht

die spullen doen. Is het niet mogelijk om daarover afspraken met je te maken, dan mogen we ze na 2 weken weggooien.

Wij brengen je een vergoeding in rekening wanneer we jouw kamer/Bol-woning moeten schoonmaken omdat je dat zelf niet hebt gedaan.

Persoonsgegevens en privacy

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die naar jou leiden. Bijvoorbeeld naam en adres, banknummers, BSN en gegevens over een uitkering, maar ook foto's enzovoorts. Singelzicht mag deze gegevens niet zomaar delen of op de site zetten. En dat doen we ook niet.

Is er een zorgdossier?

Ja. In het digitale zorgdossier bewaren wij gegevens over je die van belang zijn voor het nakomen van de zorgovereenkomst. Het bestaat deels uit een papieren dossier, deels uit een beveiligd elektronisch dossier - ResidentWeb. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Een deel van het zorgdossier heb je zelf.

Wat doen wij met je zorgdossier?

Door ondertekening van de zorgovereenkomst geef je ons toestemming jouw gegevens te gebruiken bij de zorgverlening. Voor het opvragen van informatie over jou door Singelzicht teken je een Toestemmingsverklaring. Hetzelfde document geldt voor het geven van informatie aan anderen. De toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarop je herkenbaar voorkomt. Die gebruiken wij nooit en we delen die ook niet met anderen.

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

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- als het gaat om gegevens in verband met de zorg geldt een bewaartermijn van vijftien jaar na het afsluiten van de zorg
- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten wanneer dat noodzakelijk is voor de veiligheid en kwaliteit
- wij nemen de Wet Bescherming Persoonsgegevens / Algemene verordening gegevensbescherming in acht.

Mag je jouw zorgdossier inzien?

Ja, je kunt vragen om jouw zorgdossier in te zien. Uitzondering zijn werkaantekeningen van medewerkers en gegevens die de persoonlijke levenssfeer van anderen kunnen schaden. Je hebt het grootste deel van jouw zorgdossier zelf in je bezit.

Kan jij je persoonsgegevens laten wijzigen?

Ja dat kan maar wij schrijven er geen dingen in op die niet waar zijn. Als jij vindt dat er iets niets klopt kan je je mentor vragen om dat te wijzigen.

Algemene Voorwaarden Singelzicht

Laten wij je zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet als je geen toestemming geeft. Zonder je schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij die anderen daar volgens de wet recht op hebben, bijvoorbeeld de Inspectie voor de Gezondheidszorg in speciale gevallen. Als wij je toestemming hebben om samen met andere hulpverleners te werken aan je zorgdoelen, spreken wij met je af welke informatie daarvoor nodig is en geven wij die.

Kan je een verzoek doen tot overdracht van je gegevens?

Ja dat kan schriftelijk of per email als je naar een andere zorgaanbieder gaat. Wij zullen het dossier dan zo snel mogelijk overdragen.

Kan je een verzoek doen tot het vernietigen van je gegevens?

Ja, dat kan schriftelijk. Als je zo'n verzoek doet, dan moeten wij je gegevens binnen drie maanden vernietigen. Maar wij vernietigen geen gegevens als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan jezelf. Wij vernietigen ook geen gegevens die volgens de wet niet vernietigd mogen worden zoals de kern van je zorgdossier, je zorgplan en de evaluaties.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorgovereenkomst?

Ook na beëindiging van de zorgovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is.

Je kunt alles nalezen in de Folder jouw privacy bij Singelzicht

Je verplichtingen

Wat moet je doen?

Je werkt mee om ons in staat te stellen de zorgverlening 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
- doormedewerking te verlenen en tijdig de informatie en de gegevens te verstrekken die redelijkerwijs voor een goede zorgverlening nodig zijn – ook bij veranderingen.

Verder ben je verplicht aan Singelzicht de vergoedingen te betalen zoals in paragraaf 8 (hieronder) beschreven.

Wat mag je niet doen?

Je gedraagt je niet op een manier die schadelijk is voor onze instelling, de veiligheid, de gezondheid of het welzijn van andere bewoners en onze medewerkers. In de gang van zaken staat beschreven wat we daar mee bedoelen. En je mag zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere bewoners en medewerkers.

Verder:

Algemene Voorwaarden Singelzicht

- Singelzicht kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vermissing en / of beschadiging van jouw eigendommen of die van je bezoek. Doe je kamer daarom altijd goed op slot. De camera's zijn er voor de veiligheid en niet om jouw eigendommen te bewaken.
- Geen criminaliteit of medeplichtigheid aan criminaliteit. Bij overtreding volgt directe schorsing. Het is niet toegestaan om gestolen goederen op je kamer te hebben – deze worden in beslag genomen en de politie wordt op de hoogte gebracht.
- Singelzicht heeft ten alle tijden het recht informatie in te winnen bij de politie en andersom.

Eigen bijdrage en woonvergoeding

Waar betaal je wel en niet voor?

Je hoeft niet te betalen voor de zorg. Singelzicht wordt daarvoor betaald op basis van je indicatie vanuit de gemeente, forensische zorg, Wet langdurige zorg of de Jeugdwet.

Wel moet je meestal, ondanks de zorg betaald wordt op grond van een wet, een wettelijk verplichte eigen bijdrage voor de zorg, je levensonderhoud en het wonen betalen. Het Centraal Administratiekantoor CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Wij zijn verplicht om medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

Als je een extramurale Wmo-indicatie, een jeugdzorg-indicatie of een forensische titel hebt, betaal je geen wettelijke eigen bijdrage aan het CAK voor je verblijf en je eten.

Als je in een woning van Singelzicht woont, betaal je aan Singelzicht een woonvergoeding voor gas-water-licht en andere kosten die samenhangen met het wonen. Meestal is dat 300 euro per maand. Je betaalt zelf je eten. Daarbovenop komt nog een kleine bijdrage in de zorgkosten aan het CAK, meestal rond de 20 euro.

Voor zover Singelzicht kosten maakt voor jou persoonlijk en dat wettelijk toegestaan is, vraagt Singelzicht aan jou een bijdrage in die kosten. Het kan dan gaan om extra uitgaven voor bijvoorbeeld uitjes, medicatie of extra privételefoontjes bijvoorbeeld met het buitenland.

Hoeveel moet je betalen?

De hoogte van je wettelijke eigen bijdrage bij het CAK is afhankelijk van je leeftijd, je indicatie en je inkomen. Informatie over de persoonlijke eigen bijdrage kan je opvragen bij het CAK. Wij kunnen je daarbij helpen. Hoe lager je inkomen, hoe minder je hoeft te betalen.

Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt je?

Wij informeren je in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd. Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat je voldoende geïnformeerd blijft over

Algemene Voorwaarden Singelzicht

alles wat voor je van belang is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst. Als dat nodig is, geven wij je informatie over hoe je een nieuwe indicatie kan krijgen

Verder geven wij op, onder andere, onze website en/of in folders algemene informatie over:

- algemene zaken die spelen en die voor de zorg belangrijk zijn
- welke zorgverlening wij bieden
- onze bereikbaarheid bij noodsituaties
- onze klachtenregeling
- de bewonersmeeting
- onze privacyregeling
- de Jongerenraad
- de activiteiten die we organiseren

Welke informatie krijg je niet?

Je krijgt geen informatie over de zorg aan andere jongeren.

Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij je informatie geven, proberen wij dit te doen op de meeste geschikte manier.

Informeren wij je over incidenten?

Als er een incident is geweest waar je merkbare last van hebt of kunt hebben, informeren wij je onmiddellijk over dat incident en over wat je kunt doen, om de last die je er van hebt, te verminderen.

Klachten

Wat kunt je doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website en in een folder. Daarin is ook vermeld wie de cliëntvertrouwenspersoon is.

Wat als je klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als een klacht niet naar jouw tevredenheid is afgehandeld, kunt je naar de externe klachtenfunctionaris of de externe klachtencommissie stappen. Hoe dat moet, kan je nalezen in de folder Klagen, hoe doe je dat?

Meldcode

Singelzicht werkt volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit betekent dat vermoedens besproken worden met de Aandachtsfunctionaris en dat Singelzicht ernstige signalen meldt aan Veilig Thuis.