



Algemene voorwaarden

4 juni 2024

SAMEN doen!

Algemene voorwaarden van Tragel

Algemene voorwaarden zijn afspraken die niet op een andere manier wettelijk geregeld zijn. Deze afspraken gelden voor iedereen die ondersteuning krijgt van Tragel. Heb jij de welkomstbrief ontvangen of een zorg- en dienstverleningsovereenkomst met Tragel? Dan gelden deze algemene voorwaarden voor jou. Tragel houdt zich aan de afspraken en dat verwachten we ook van jou. In dit document vind je de algemene voorwaarden die voor jou van toepassing zijn.

Inhoud

1. Algemeen	2
1.1 Voor wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?	2
1.2 Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? En wat is 'het zorgkantoor', 'de gemeente' en 'een indicatie'?	3
1.3 Waarover gaan de algemene voorwaarden?	3
2. Wat kun je van ons verwachten?	3
3. Wat verwachten wij van jou?	4
4. Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?	4
5. Wat als de zorg en/of ondersteuning bij Tragel eindigt?	4
6. Jouw kamer/woonruimte	5
6.1 Heb je een eigen kamer als je bij ons woont?	5
6.2 Waar zorgen wij voor als het om jouw kamer gaat?	5
6.3 Welke verplichtingen heb je ten aanzien van jouw kamer?	6
6.4 Welke regels gelden er bij verhuizing?	6
6.5 Hoe laat je jouw kamer achter als je verhuist?	6
7. Betalingsvoorwaarden	6
7.1 Moet je betalen voor de zorgverlening?	6
7.2 Op welk moment moet je betalen?	7
7.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?	7
7.4 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?	7
8. Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?	7

1. Algemeen

1.1 Voor wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverlening van Tragel voor cliënten met een indicatie of beschikking voor zorg (vanuit de WLz, Wmo, Jeugdzorg, Forensische zorg en Zorgverzekeringswet). In de algemene voorwaarden staat wat je van ons kunt verwachten en wat wij van jou verwachten.

Zie de lijst met Veelvoorkomende woorden en begrippen voor uitleg over woorden in dit document.

1.2 Wie zijn 'je', 'jouw vertegenwoordiger' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden? En wat is 'het zorgkantoor', 'de gemeente' en 'een indicatie'?

- Met 'je' bedoelen wij jou, degene aan wie wij (langdurige) zorg verlenen.
- Met 'jouw vertegenwoordiger' bedoelen wij de persoon die je helpt beslissingen te nemen en die namens jou kan beslissen als je dat zelf niet kunt.
- Met 'wij' / 'ons' bedoelen wij Tragel en / of haar medewerkers.
- Afhankelijk van jouw hulpvraag wordt de zorg door verschillende organisaties betaald.
- Het zorgkantoor is een organisatie die ons betaalt voor de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt.
- De gemeente is verantwoordelijk voor de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dat betekent dat de gemeente bepaalt of en hoeveel ondersteuning je nodig hebt vanuit die wet. Dat staat in de beschikking die de gemeente je geeft.
- Een indicatie of een beschikking is een beslissing waarin staat op welke zorg en ondersteuning je recht hebt.

1.3 Waarover gaan de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden staat wat je van ons mag verwachten en wat wij van jou mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de wettelijke regels die gelden voor jou en voor ons. Over deze wettelijke regels informeren wij jou en je vertegenwoordiger op [onze website](#). Als je dat wilt, geven we je deze informatie op papier.

2. Wat kun je van ons verwachten?

- Bij de start van de zorg, ondersteuning en/of begeleiding stellen we samen met jou een zorgplan op. In het zorgplan staan de afspraken en doelen die voor jou gelden en passen bij jouw hulpvraag. Het zorgplan wordt ieder half jaar met jou geëvalueerd. De doelen en afspraken kunnen daarna worden aangepast.
- Wij volgen de richtlijn Wgbo van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Dat houdt in dat op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die je met ons hebt gesloten of op de welkomstbrief de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst zoveel mogelijk van toepassing is.
- Wij houden ons bijvoorbeeld aan de bepalingen over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.
- Wij stellen huisregels op om zo goed mogelijk met elkaar samen te wonen of leven.
- Wij houden een dossier van jou bij in het elektronisch cliëntendossier ONS Nedap. Hierover kan je meer lezen in de informatiefolder over jouw rechten.
- Wij maken geen foto's of andere beeldopnamen van jou tenzij je daarvoor toestemming hebt gegeven.

3. Wat verwachten wij van jou?

- Je hebt een geldig paspoort of rijbewijs of een geldige identiteitskaart. Als wij daarom vragen, laat je ons dat document zien.
- Je geeft ons gelegenheid om de zorg te verlenen zoals afgesproken in het zorgplan.
- Je werkt eraan mee dat tijdens het verlenen van zorg voldaan wordt aan wettelijke regels over arbeidsomstandigheden. Die gaan bijvoorbeeld over veiligheid en hygiëne. Zodat wij ons werk kunnen doen. Bijvoorbeeld dat je kamer schoon is. Dat je niet rookt als een begeleider aanwezig is. Of dat je huisdier in zijn kooi of bench zit als de begeleider er is.
- Je houdt je aan de huisregels die gelden in het gebouw waar je woont of waar je aanwezig bent bij Tragel.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij iets hebben gedaan waardoor je benadeeld bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten indien een medebewoner of cliënt iets gedaan heeft waardoor je benadeeld bent.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere bewoners/cliënten en met ons.
- Je maakt geen foto's of andere beeldopnamen van andere bewoners, cliënten, medewerkers en vrijwilligers, tenzij zij ze daarvoor toestemming hebben gegeven.
- Als je gaat verhuizen, laat je ons dat zo snel mogelijk weten.
- Als je crisiszorg van ons ontvangt, vraag je een indicatie voor langdurige zorg aan. Dat doe je uiterlijk vijf werkdagen nadat je bij ons bent komen wonen. Als je niet zelf een indicatie kunt aanvragen, verleen je alle medewerking aan degene die dat voor je doet.

4. Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

Als je een afspraak met ons wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk (in ieder geval 24 uur van tevoren).

Als je een afspraak niet op tijd afzegt, dan kunnen we kosten in rekening brengen.

Als je kunt aantonen dat je niet in staat was om op tijd jouw afspraak af te zeggen, hoeft je ons dat bedrag niet te betalen.

5. Wat als de zorg en/of ondersteuning bij Tragel eindigt?

Jouw zorgovereenkomst eindigt vanzelf als bijvoorbeeld:

- jouw indicatie niet meer geldig is;
- de zorgovereenkomst niet meer geldig is;
- jij dood gaat;
- je zelf geen zorg/ondersteuning meer wilt;
- een rechter de overeenkomst stopt.

Ook kan Tragel de overeenkomst per brief opzeggen. Dat kan alleen als je bijvoorbeeld:

- je niet aan de afspraken houdt;
- de begeleiding tegenwerkt;
- je onder invloed bent van middelen (alcohol- en / of drugs) tijdens het contactmoment;
- andere ondersteuning nodig hebt dan is afgesproken en Tragel die niet kan bieden;
- de rekeningen niet meer betaald worden door het zorgkantoor, de gemeente of door jou.

Of als Tragel failliet gaat.

In sommige gevallen kijkt Tragel samen met jou of de zorgovereenkomst aangepast kan worden, zodat je nog wel ondersteuning van Tragel kunt krijgen. Bijvoorbeeld als het zorgkantoor of de gemeente jouw ondersteuning niet meer betaalt, maar misschien een andere ondersteuning wel. Of als jouw zorgvraag verandert.

Jij mag de zorgovereenkomst ook opzeggen. Bijvoorbeeld als Tragel de algemene voorwaarden verandert en jij het daar niet mee eens bent. Dan kun je opzeggen op de dag waarop de wijziging in gaat. Of als je geen ondersteuning meer wilt van Tragel, om wat voor reden dan ook. Dan moet je 1 maand van tevoren opzeggen.

Woon/logeer je tijdelijk of voor onbepaalde tijd bij Tragel? Bijvoorbeeld als jij een indicatie of beschikking hebt vanuit de Wlz, Jeugdwet, forensische zorg of Zorgverzekeringswet. Dan is hoofdstuk 6 voor jou.

6. Jouw kamer/woonruimte

6.1 Heb je een eigen kamer als je bij ons woont?

Als je tijdelijk of voor onbepaalde tijd bij ons woont of bij ons logeert, krijg je een eigen kamer.

6.2 Waar zorgen wij voor als het om jouw kamer gaat?

- Wij zorgen voor het onderhoud van jouw kamer en gaan netjes met jouw spullen om. Afhankelijk van de financiering van jouw zorg heb je recht op bepaalde voorzieningen. Zie het 'Wie betaalt wat' (Wlz).
- Wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij stellen een calamiteitenplan op. Daarin staat wat er moet gebeuren in een noodsituatie. Wij zorgen er ook voor dat cliënten en medewerkers weten wat zij in noodsituaties moeten doen.
- Wij respecteren jouw privacy. Wij gaan jouw kamer niet binnen zonder jouw toestemming, behalve als dat nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid, de veiligheid of gezondheid van iemand anders, om noodsituaties te voorkomen of

om te voorkomen dat jouw of andermans spullen beschadigd worden (zie de huisregels van Tragel).

6.3 Welke verplichtingen heb je ten aanzien van jouw kamer?

- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid. Je werkt mee om onveilige situaties te voorkomen.
- Je geeft ons de gelegenheid om je kamer te onderhouden.
- Als je schade hebt veroorzaakt aan jouw kamer of aan een gemeenschappelijke ruimte of aan onze eigendommen (zoals meubels) vergoed je die schade.
- Je gebruikt jouw kamer alleen om er te wonen of te logeren. Je geeft de kamer niet in gebruik aan een ander en ontvangt er geen logés.
- Iemand anders mag niet bij je intrekken. Wil je gaan samenwonen, dan kunnen we met jou kijken naar de mogelijkheden.
- Het houden van huisdieren is mogelijk als er duidelijke afspraken over gemaakt worden. Deze afspraken worden vastgelegd in jouw zorgplan.
- Je brengt aan je kamer geen grote veranderingen aan.

6.4 Welke regels gelden er bij verhuizing?

Soms is het nodig dat je verhuist binnen het gebouw waar je woont of naar een ander gebouw, bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont verbouwd wordt of omdat we je op een andere plek betere zorg en ondersteuning kunnen geven. Als je moet verhuizen, laten wij je weten waarom de verhuizing nodig is en hoe we de verhuizing organiseren (zie 'Wie betaalt wat').

Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, vergoeden wij de kosten niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van andere woonruimte.

6.5 Hoe laat je jouw kamer achter als je verhuist?

- Je laat jouw kamer netjes achter als je ergens anders gaat wonen.
- Je zorgt ervoor dat jouw spullen op de afgesproken datum niet meer in je kamer of op de locatie zijn.

7. Betalingsvoorwaarden

7.1 Moet je betalen voor de zorgverlening?

Als het zorgkantoor ons betaalt voor de zorg en ondersteuning (Wlz) die je van ons krijgt, hoef jij ons daar dus niet voor te betalen. Als je dat wilt, kunnen wij je extra service aanbieden.

Als de gemeente ons betaalt voor de zorg en ondersteuning (Jeugdwet, Wmo) die je van ons krijgt, hoef jij ons daar dus niet voor te betalen. Als je dat wilt, kunnen wij je extra service aanbieden.

Als je de zorg en ondersteuning die je van ons krijgt uit een persoonsgebonden budget (pgb) betaalt, sturen wij je binnen zes weken na afloop van de maand waarin de zorg is verleend een rekening.

Als je forensische begeleiding en zorg van ons krijgt, dan wordt dit betaald door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Als je dat wilt, kunnen wij je extra service aanbieden.

Afhankelijk van het type zorg wat jij krijgt van Tragel, kan je facturen ontvangen. Als je een bewindvoerder of curator hebt, dan zijn zij de contactpersoon voor alle facturen.

7.2 Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je voor de afgesproken extra service een rekening. Daarop staat welke service je hebt gekregen. Deze rekening moet je binnen veertien dagen betalen. Ook de rekening voor zorg en ondersteuning die je uit een persoonsgebonden budget betaalt, moet je binnen veertien dagen betalen.

7.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Als je niet op tijd betaalt, sturen wij je een herinnering. Je moet dan alsnog betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de herinnering.

Als je daarna nog niet betaald hebt, verhogen wij het bedrag dat je moet betalen met rente en kosten. Deze berekenen wij vanaf het moment waarop je eerste betalingstermijn afliep.

7.4 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen de prijzen van de extra zorg- en dienstverlening aanpassen. Aanpassingen van de prijzen maken wij uiterlijk vier weken van tevoren bekend, tenzij jij dit zelf eerder vraagt/verwacht. Je kan dan besluiten geen gebruik meer te maken van de zorg- of dienstverlening.

8. Kunnen de algemene voorwaarden gewijzigd worden?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Als wij dat willen doen, vragen wij onze CVR en het Bewoners- en Cliëntenplatform daarmee in te stemmen.

Voordat de algemene voorwaarden gewijzigd worden, laten wij je dat weten.

De algemene voorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met onze afspraken met het zorgkantoor of gemeente. Bij verschil tussen de wet of onze afspraken met het zorgkantoor en de algemene voorwaarden, gaan de wet en onze afspraken met het zorgkantoor voor.