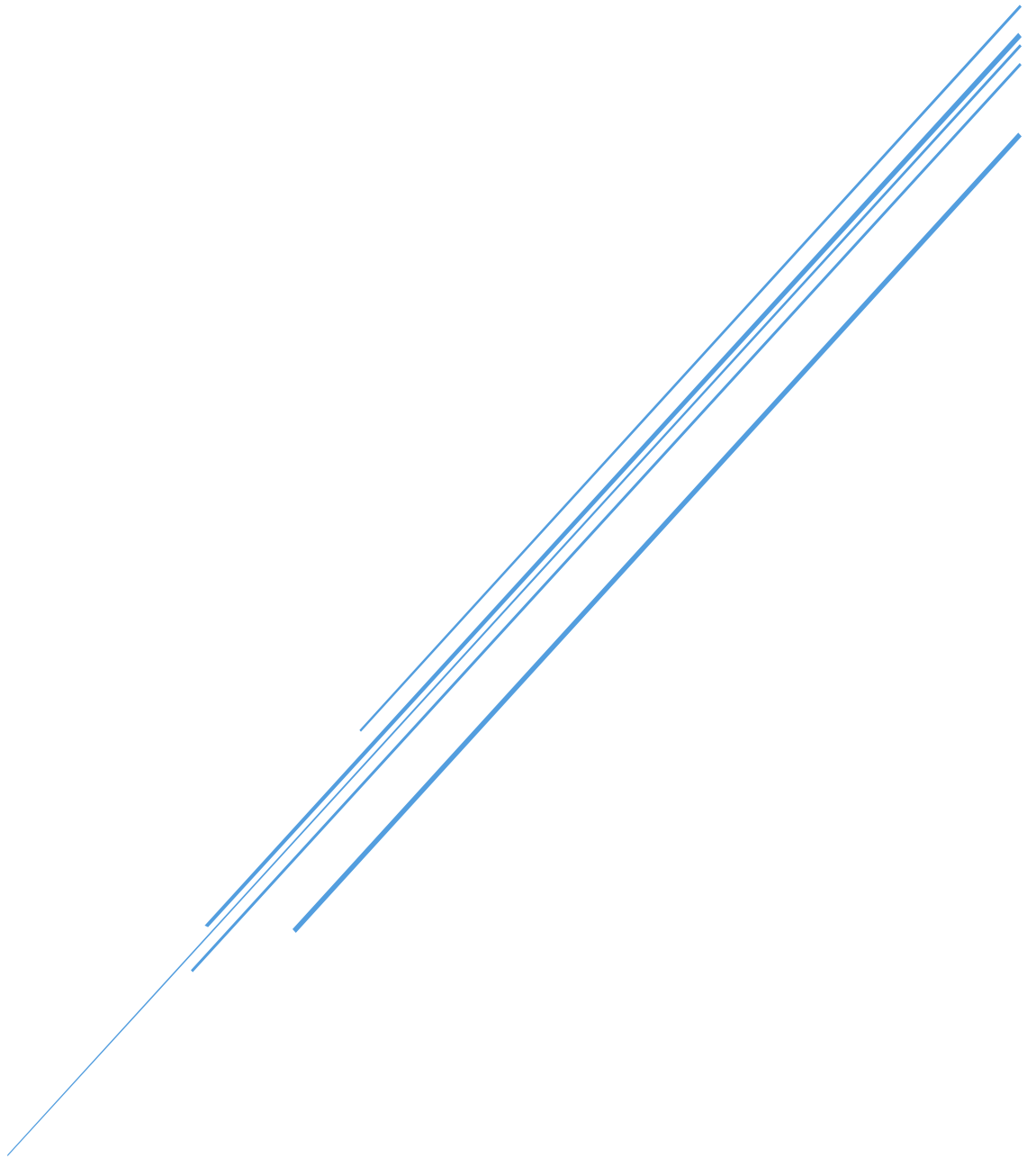


# ALGEMENE VOORWAARDEN

De Bruggen



## Inhoud

Bedrijfsgegevens2

Vooraf3

Begripsbepaling4

Toepasselijkheid6

Wijziging6

Informatie6

Het intake traject6

Het startgesprek7

Het begeleidingsplan7

Indicatie8

Privacy8

Kwaliteit en veiligheid9

Zorg op afstand10

Wonen en verblijf10

Verplichtingen van de cliënt10

Betalingen11

Beëindiging van de overeenkomst11

Klachten en geschillen11

## Bedrijfsgegevens



### Postadres

Tel 0598820990  
Postbus 2016  
9640 CA Veendam



### Werkplaats

Tel 0598820990  
Beneden dwarsdiep 25a  
9645 LA Veendam



### Kantoor

Tel 0598820990  
Boven westerdiep 170  
9641 LM Veendam



### Havenstraat

Tel 0657371345  
Havenstraat 50  
9641 BP Veendam

@ [info@bijdebruggen.nl](mailto:info@bijdebruggen.nl)

🌐 [www.bijdebruggen.nl](http://www.bijdebruggen.nl)

**KvK 66418801**

**AGB 73736044**



## Vooraf

De algemene voorwaarden (hierna te noemen: AV) zijn een rode draad in de relatie tussen De Bruggen en diens cliënten. Het gaat hier om wederzijdse verantwoordelijkheden. De AV zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen De Bruggen en de cliënt.

Deze AV kunnen, na een mededelingsbrief naar cliënten, per 1 februari 2018 door De Bruggen worden gebruikt. Buiten De Bruggen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of opgeslagen in een gegevensbestand zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Bruggen.

Aan de inhoud van deze AV is de grootst mogelijke zorg besteed. Het is niet geheel uitgesloten dat deze AV onjuistheden of onvolkomenheden bevatten. De Bruggen kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van deze AV.

## Begripsbepaling

Hieronder vindt u de begripsbepalingen zoals bekend in de wet maatschappelijke ondersteuning. Deze kunt u nalezen op <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2018-01-01>

### **Clïënt**

De natuurlijke persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening, aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of die gebruik maakt van de begeleiding van De Bruggen.

### **Begeleiding**

Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

### **Begeleidingsplan**

Officieel document van De Bruggen waarin afspraken, doelen en de huidige situatie van de cliënt wordt vastgelegd. Deze maakt de cliënt samen met zijn persoonlijk begeleider en/of trajectbegeleider.

### **Begeleiding groep**

Dagbesteding op projectmatige basis waarbij er rekening gehouden wordt met de verwachtingen, wensen en mogelijkheden van de cliënt

### **Begeleiding individueel**

Individuele begeleiding is een-op-een-ondersteuning. Een begeleider geeft u hierbij persoonlijke ondersteuning. U krijgt mogelijk begeleiding bij de volgende activiteiten:

- de administratie (overzicht krijgen van facturen, contracten, verzekeringen, enzovoort);
- boodschappen doen of bij het bedienen van huishoudelijke apparaten;
- [woonbegeleiding](#) (bijvoorbeeld leren om het huishouden te doen);
- de opvoeding;
- het indelen van de dag en om dingen te ondernemen;
- het leggen van contact met mensen in de omgeving;
- het verminderen van gedragsproblemen.

### **Beschermd Wonen**

Wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

### **Calamiteit**

Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en/of die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.

### **De Bruggen**

De onderneming 'De Bruggen' zoals deze is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noord Nederland onder nummer 66418801. Bekend onder AGB code 73736604

**Indicatiebesluit**

Het besluit van de WMO consulent waarin is vastgelegd of en zo ja, in welke omvang en duur, een zorgvrager in aanmerking komt voor begeleiding op grond van de WMO.

**Persoonlijke verzorging**

Begeleiding kan ook zijn: hulp bij uw persoonlijke verzorging om niet-medische redenen. Bijvoorbeeld als u een psychiatrische aandoening, een verstandelijke of een zintuiglijke beperking heeft. Hulp bij uw persoonlijke verzorging vanwege een medische reden krijgt u via de zorgverzekeringswet.

**Vertegenwoordiger**

Persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.

**(Zorg)aanbieder**

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die de begeleiding levert zoals in afspraak met het college gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met eigen financiën.

**Zorg- en/of begeleidingsovereenkomst**

Een overeenkomst van opdracht tot het verrichten van zorg ten behoeve van de cliënt, afgesloten tussen de zorgvrager en de Bruggen.

## Toepasselijkheid

- Deze AV zijn van toepassing op alle overeenkomsten en de gehele dienstverlening tussen de Bruggen en de cliënt.
- Van deze AV kan uitsluitend individueel worden afgeweken door middel van een door de Bruggen en de cliënt ondertekende schriftelijke verklaring.
- Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- Naast deze AV zijn er binnen De Bruggen ook individuele afspraken. Als deze individuele afspraken van de AV afwijken, gaan de individuele afspraken voor. Deze afwijkingen van de AV moeten altijd schriftelijk worden vastgelegd.
- De zorgaanbieder overhandigt de AV bij de totstandkoming van de overeenkomst. cliënt tekent voor ontvangst.
- Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de AV mondeling toe.

## Wijziging

- De Bruggen kan deze AV eenzijdig wijzigen.
- Bij aanpassingen van de AV worden alle cliënten door middel van een brief op de hoogte gesteld.
- Een wijziging treedt 30 dagen in na de dag waarop de brief naar cliënten is verstuurd. Tenzij: er in de brief een andere datum staat of het om een wet-of regelgeving gaat opgelegd aan de zorgaanbieder.
- Indien de zorgaanbieder de AV wijzigt, heeft de cliënt 14 dagen na versturen van de brief, de tijd om via de mail naar [info@bijdebruggen.nl](mailto:info@bijdebruggen.nl) aan te geven dat de overeenkomst tussentijds te willen beëindigen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging. Binnen 10 dagen na ontvangst van de mail zal de zorgaanbieder laten weten of zij zonder de aanpassing verder kunnen met de cliënt of dat de overeenkomst zal worden beëindigd.
- Een wijziging geldt ook ten aanzien van alle eerder opgestelde AV en overeenkomsten tussen de zorgaanbieder en cliënt.
- Na een wijziging zullen documenten van De Bruggen, waar de wijziging betrekking op heeft, zo spoedig mogelijk worden aangepast. AV zijn boventallig aan andere verspreide documenten.

## Informatie

- Als de cliënt wordt geïnformeerd, wordt dit altijd op een voor de cliënt geschikt niveau gedaan.
- Indien dit in het belang van de cliënt is, dient de zorgaanbieder de informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
- De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende het begeleidingstraject voldoende geïnformeerd blijft over relevante aangelegenheden.
- De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de AV beschikbaar is op de website.

## Het intake traject

De Bruggen werkt met een zorgvuldig en een zo uitgebreid mogelijk intake traject, dit vindt plaats voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de cliënt. In het intake traject wordt het volgende besproken:

- a) De vormen van zorg en begeleiding die De Bruggen kan bieden en welke voor de betreffende cliënt als meest passend wordt gezien;
- b) De procedure voor het verkrijgen van een (nieuwe) indicatie en de mogelijkheid dit door de zorgaanbieder te laten doen;
- c) De procedure omtrent het opstellen van een begeleidingsplan;
- d) De kosten die een cliënt maakt voor de zorg en begeleiding van De Bruggen;
- e) Recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij De Bruggen;
- f) Hoe het team van De Bruggen is vormgegeven en welke medewerkers zich direct bezig zullen houden met het begeleidingstraject van de cliënt;

- g) De bereikbaarheid van De Bruggen in noodsituaties;
  - h) De mogelijkheden om (woon) wensen van de cliënt te honoreren;
  - i) De huis- en begeleidingsregels;
  - j) Het aantal dagen dat de cliënt en/of diens contactpersoon de beschikking houdt over een kamer na vertrek of overlijden, om de kamer/ woning van de cliënt leeg te maken;
  - k) De mogelijkheden tot inspraak via de cliëntenraad en de manier waarop deze te bereiken is;
  - l) Het beleid ten aanzien van waarschuwingen en consequenties binnen De Bruggen;
  - m) De klachtenregelingen binnen De Bruggen;
  - n) Deze AV;
  - o) De consequenties van zorgverlening op afstand;
  - p) Het privacy beleid van De Bruggen;
  - q) Het medicatiebeleid van De Bruggen;
  - r) Het beleid omtrent financiële ondersteuning binnen De Bruggen.
- De cliënt informeert De Bruggen meteen, indien hij begeleiding of zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

## Het startgesprek

- De Bruggen doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt over de te leveren zorg en alle te leveren diensten.
- De cliënt kan deze begeleiding en diensten alleen ontvangen indien er duidelijkheid is over het indicatiebesluit.
- De begeleiding kan pas starten als er een ondertekende begeleidingsovereenkomst tot stand is gekomen tussen De Bruggen en de cliënt.
- In de eerste week van de begeleiding vindt er een startgesprek plaats. Hierin komen de volgende zaken aan bod:
  - a) Uitleg over week- en leefgeld;
  - b) De functie van de persoonlijk-, woon- en schaduw begeleider;
  - c) De vereisten van dagbesteding, de dagbesteding binnen De Bruggen en de voedselbrug;
  - d) Doornemen en ondertekening van:
    - deze AV;
    - de huurovereenkomst;
    - de huisregels;
    - het sleutelcontract;
    - het inventarisatie en opleverdocument wonen;
    - de begeleidingsovereenkomst;
    - het contactgegevensformulier;
    - de toestemmingsverklaring;
    - Kopie ID kaart en zorgpas worden in het dossier toegevoegd;
    - eventueel aanvullende documenten.

## Het begeleidingsplan

- De Bruggen werkt aan de hand van een begeleidingsplan. Hierin komen de elf levensgebieden uit het zelfredzaamheidsmatrix voor. Vanuit informatie uit de levensgebieden worden doelen opgesteld waar de cliënt gedurende de looptijd van het begeleidingsplan aan zal werken.
- De Bruggen stelt het begeleidingsplan binnen zes weken na aanvang van de begeleiding op en evalueert deze vervolgens, afhankelijk van de indicatie, jaarlijks of half jaarlijks.
- Een begeleidingsplan wordt opgesteld naar aanleiding van een gesprek tussen de cliënt, zijn persoonlijk begeleider en een trajectbegeleider van De Bruggen.



- De cliënt ontvangt, na uitwerking, het begeleidingsplan ter ondertekening. Bij akkoord zal deze getekend worden door de cliënt, de persoonlijk begeleider en het management van De Bruggen.
- Het ondertekende plan zal opgenomen worden in het papieren en digitale dossier van de cliënt en kan, indien wenselijk, door cliënt worden opgevraagd.
- De doelen in een begeleidingsplan zijn doelen waar een cliënt aan wil, moet of kan werken. De Bruggen respecteert een weloverwogen wens van de cliënt met betrekking tot de wijze waarop hij zijn leven wenst in te richten, tenzij dit in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd in verband met:
  - a) Beperkingen die voor de cliënt gelden op grond van een wet dan wel lichamelijke en geestelijke mogelijkheden van de cliënt;
  - b) De verplichting tot het verlenen van adequate zorg en begeleiding aan de cliënt vanuit een deskundig en integer hulpverlener en betrokken professionele zorgverlener.
- Indien de cliënt niet bereid of in staat is om aan een begeleidingsplanbespreking deel te nemen, overleggen de persoonlijk begeleider en de trajectbegeleider over de doelen die logischerwijs voortkomen uit de intake, de indicatie en de rapportages van de cliënt.
- Indien de cliënt het begeleidingsplan niet ondertekent omdat de gemaakte afspraken zijn inziens niet goed zijn weergegeven, vindt overleg plaats tussen de cliënt en zijn persoonlijk begeleider en past de persoonlijk begeleider het begeleidingsplan zo nodig aan. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt tussen de persoonlijk begeleider en de cliënt over het begeleidingsplan en de aanpassingen hiervan of als de cliënt om een andere reden niet ondertekent zal dit als aanvulling in het begeleidingsplan worden opgenomen. Het begeleidingsplan is dan wel leidraad voor de medewerkers van De Bruggen voor de te leveren begeleiding.

## Indicatie

- Als De Bruggen constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet aan de benodigde en gevraagde zorg, heeft De Bruggen een gesprek met de cliënt over het aanvragen van een wijziging van de huidige indicatie.
- Tijdens bovengenoemd gesprek wordt het volgende besproken:
  - a) De Bruggen legt uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt een nieuwe indicatie ontvangt;
  - b) Geeft De Bruggen informatie over de te verlenen begeleiding en wat een indicatieverandering inhoudt voor de te verlenen begeleiding;
  - c) De Bruggen geeft de cliënt een bedenktijd van 5 werkdagen als de cliënt hier aangeeft behoefte aan te hebben.

## Privacy

- Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt hetgeen is bepaald in de wet Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) zoals in werking gesteld op 25 mei 2016.
- De in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek.
- De Bruggen moet toestemming krijgen van de cliënt in de volgende situaties:
  - a) Als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze door de cliënt als privacygevoelig kunnen worden ervaren. Tenzij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b) Als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie;
  - c) Als er sprake is van informatieoverdracht met derden terwijl er nog geen toestemmingsverklaring is getekend of deze derden niet onder het genoemde in het

- o toestemmingsverklaring vallen. De zorgaanbieder verstrekt alleen gegevens en informatie noodzakelijk en relevant voor derden.
- o Indien De Bruggen bij een gesprek een medewerker in opleiding of stagiaire wil laten zijn, moet hij daarvoor vooraf toestemming krijgen van de cliënt.
- o Als De Bruggen zorginhoudelijke gegevens van de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens ten allen tijde gedurende de overeenkomst tussen cliënt en De Bruggen + de wettelijk vastgestelde bewaringstermijn beschikbaar voor de zorgaanbieder en cliënt.
- o Bij beëindiging van de overeenkomst krijgt de cliënt een kopie van eigen documenten mee. Dit gebeurt alleen als de cliënt hier schriftelijk om vraagt.
- o Tussen de medewerkers van De Bruggen geldt geen zwijgplicht. Alles over en verteld door een cliënt wordt onderling besproken.
- o Na overlijden van een cliënt geeft De Bruggen alleen inzage in zorginhoudelijke gegevens aan nabestaanden voor zover de cliënt hier toestemming voor heeft gegeven of toestemming van de cliënt mag worden verondersteld.
- o De Bruggen instrueert individuele medewerkers over hun geheimhoudingsplicht.

## Kwaliteit en veiligheid

- o De Bruggen levert zorg zoals deze door de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
- o De Bruggen zorgt ervoor dat alle medewerkers binnen de organisatie van de zorgaanbieder of die in opdracht van de zorgaanbieder zorg verlenen aan de cliënt:
  - a) Hiertoe ten allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b) Handelen overeenkomstig volgens de professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de cliënt uitleggen. De motivatie van deze afwijking zal in het begeleidingsplan worden opgenomen.
- o De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de continuïteit van de zorg.
- o De Bruggen treft zodanige personele en materiele voorzieningen dat de woningen geschikt zijn voor opvang en verblijf van de cliënten.
- o De Bruggen maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
- o De Bruggen zorgt ervoor dat er maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
- o De Bruggen heeft een calamiteitenplan en geeft de medewerkers en cliënten duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.
- o De Bruggen treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade en/ of vermissingen van eigendommen van de cliënt te voorkomen. De cliënt wordt geïnformeerd over deze maatregelen. De cliënt blijft echter altijd zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen.
- o De Bruggen zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de cliënt met respect omgaan met diens eigendommen.
- o Als de cliënt te maken heeft met twee of meer betrokken medewerkers binnen De Bruggen is De Bruggen ervoor verantwoordelijk dat alle betrokken medewerkers:
  - a) Elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens en informatie van de cliënt;
  - b) Met elkaar periodiek overleggen over en met de cliënt;
  - c) Weten wie voor welke handeling verantwoordelijk is en dit ook aan de cliënt overdragen;
  - d) Wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.
- o Als de cliënt te maken heeft met twee of meer betrokken medewerkers zowel binnen als buiten De Bruggen zijn er de volgende afspraken gemaakt:

- a) Wie is verantwoordelijk voor welke taken rond de zorg en begeleiding aan de cliënt;
- b) Hoe wordt er informatie uitgewisseld tussen de betrokken medewerkers en de cliënt;
- c) Hoe en wanneer vinden evaluaties plaats.

## Zorg op afstand

- Indien mogelijk en in samenspraak met de cliënt en onder verantwoordelijkheid van De Bruggen verleent, faciliteert en ondersteunt de zorgaanbieder, na toestemming van de cliënt zorg op afstand.
- De Bruggen spreekt met de cliënt af hoe de zorg op afstand eruit zal zien en de termijnen waarbinnen informatie-uitwisseling moet plaatsvinden.
- De Bruggen informeert de cliënt voorafgaand aan zorg op afstand over de randvoorwaarden voor verantwoorde zorg op afstand.
- Alle rechten en verplichtingen uit de AV gelden, in grote lijnen, tijdens zorg op afstand.

## Wonen en verblijf

- De cliënt mag nooit de kamer/ woning en/of sleutels in gebruik geven van derden.
- De cliënt mag zonder toestemming van De Bruggen geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer/ woning.
- De cliënt is genoodzaakt aanpassingen in zijn kamer/ woning te maken als de medewerkers van De Bruggen dit om veiligheid of gezondheidsredenen aan de cliënt vraagt.
- De cliënt werkt mee aan het onderhoud van zijn kamer.
- Als de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan de kamer/ woning of aan de inventaris die eigendom is van De Bruggen, vergoedt de cliënt de schade.
  
- De cliënt mag bezoek ontvangen, mits het bezoek zich houdt aan de huisregels binnen De Bruggen en zich conformeert aan de afspraken met en opdrachten van de medewerkers van De Bruggen.
  
- Bij overplaatsing van de cliënt informeert De Bruggen de cliënt altijd tot de reden voor de overplaatsing en de procedure.
- Als de cliënt zelf te kennen geeft binnen De Bruggen te willen worden overgeplaatst zal De Bruggen kijken hoe ze hieraan mee kunnen werken. Of een wens wel of niet wordt gehonoreerd zal door De Bruggen worden toegelicht.

## Verplichtingen van de cliënt

- Elke cliënt dient zich te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
- De cliënt geeft De Bruggen, ten alle tijden, naar beste weten de informatie en medewerking waar om gevraagd wordt.
- De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid, welzijn of welbevinden van andere cliënten, medewerkers of bezoekers.
- De cliënt werkt ten alle tijden mee aan instructies en maatregelen op het gebied van veiligheid, gezondheid en kwaliteit.
- De cliënt houdt zich aan de huisregels.
- De cliënt houdt zich aan begeleidingsafspraken.
- De cliënt moet de medewerkers van De Bruggen, of werkzaam in opdracht van De Bruggen, altijd de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in de overeenkomsten en het begeleidingsplan.

## Betalingen

- Betaling van de werkzaamheden uit hoofde van de begeleidingsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en overeenkomsten vindt plaats door maandelijkse facturering door de Bruggen aan de cliënt, de indicatiesteller of de daartoe gemachtigd persoon.
- De cliënt is hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van deze nota's.
- Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan is de cliënt er verantwoordelijk voor dat er voldoende budget beschikbaar is gedurende de gehele looptijd van de zorgovereenkomst ten behoeve van betaling van de nota's aan de Bruggen.
- Indien er geen sprake is van een ZIN- of PGB-situatie, dan garandeert de cliënt, voorafgaand aan het begeleidingstraject, in staat te zijn om gedurende de gehele looptijd van de begeleidingsovereenkomst de nota's van de Bruggen te kunnen voldoen.
- Indien er geen sprake is van een PGB- of ZIN-situatie, dan verplicht de cliënt zich tot betaling van de nota aan de Bruggen binnen de betalingstermijn die is weergegeven op de nota.
- Als de cliënt een afspraak met de Bruggen minder dan 24 uur voorafgaand aan deze afspraak, zonder geldige reden, annuleert, dan worden de vooraf afgesproken zorguren geacht te zijn verleend door de Bruggen en zullen deze uren door de Bruggen in rekening gebracht worden bij de cliënt.

## Beëindiging van de overeenkomst

- De afgesloten overeenkomsten eindigen:
  - a) Door overlijden van de cliënt;
  - b) Schriftelijk bij wederzijds goedvinden;
  - c) Na eenzijdig schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt, met een opzegtermijn van minstens 5 werkdagen;
  - d) Van rechtswege als de overeenkomst voor een bepaalde tijd is aangegaan;
  - e) In geval van ontbinding door de rechter, vertegenwoordiger of indicatiesteller.
- Bij beëindiging van de overeenkomst zoals hierboven beschreven zal er een eindgesprek plaatsvinden tussen De Bruggen en de cliënt. Hierin wordt het volgende besproken:
  - a) Aan welke instantie/ zorgverleners de zorgaanbieder in de toekomst informatie mag verschaffen en welke informatie dit betreft;
  - b) Afspraken die De Bruggen heeft gemaakt met de cliënt en derden over nazorg. Voor zover mogelijk worden de instructies hierover schriftelijke meegegeven.

## Klachten en geschillen

- De Bruggen beschikt over een voldoende bekende en op de wet gebaseerde regeling voor het indienen en afhandelen van klachten. Dit betekent zowel intern als extern.
- De klachtenprocedure eindigt altijd met een schriftelijke mededeling aan de persoon die de klacht heeft ingediend.
- Als de klacht intern niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld zal er de klacht worden voorgelegd aan een externe geschillencommissie.