


Algemene voorwaarden


De-Bruggen B.V.



'Een pad ontstaat door te gaan'

De-Bruggen B.V.

 Postbus 2016 9640 CA Veendam

 0598 820 990

@ info@bijdebruggen.nl

KvK 76634809

AGB 98104641



Kerngegevens De-Bruggen B.V.

De-Bruggen B.V.

Bezoekadres: Boven westerdiep 170 9641 LM Veendam

Postadres: Postbus 2016 9640 CA Veendam

Website: www.bijdebruggen.nl

E-mail: info@bijdebruggen.nl

Telefoon: 0598 820 990

KvK nummer: 76634809

AGB-code: 98104641

RSIN: 860715139

Raad van Bestuur: E. J. M. Coenen

L. L. Coenen

K. J. Coenen



Kamertraining en woonbegeleiding op maat.

Inhoud

Kerngegevens De-Bruggen B.V.	1
Inhoud.....	2
Vooraf	3
1. Begripsbepaling	4
2. Toepasselijkheid	5
3. Informatie	5
4. De intakeprocedure	5
5. Het plaatsingsgesprek	5
6. Het begeleidingstraject	6
7. Begeleiding op afstand	6
8. De verblijfsruimte	6
9. Het begeleidingsplan	7
10. Het indicatiebesluit	7
11. Einde begeleiding en nazorg	7
12. Overlijden.....	8
13. Privacy	8
14. Kwaliteit en veiligheid	9
15. Betalingen.....	9
16. Klachten en geschillen.....	9
17. Camerabeelden en opnamen.....	10
18. Incidenten en calamiteiten.....	10
19. Wijzigingen	10

Vooraf

Deze 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. Deze AV zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen De-Bruggen en de cliënt. Buiten De-Bruggen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt worden of worden 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.

1. Begripsbepaling

Hieronder vindt u de begripsbepalingen zoals bekend in de zorg en welzijn.

Cliënt

De natuurlijke persoon aan wie een maatwerkvoorziening is verstrekt en gebruik maakt van de begeleiding van De-Bruggen.

Begeleiding

Activiteiten gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en de participatie van de cliënt zodat hij¹ zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

Begeleidingsplan

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

Calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de begeleiding en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of medewerker heeft geleid.

De-Bruggen B.V.

De onderneming 'De-Bruggen' zoals deze is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noord Nederland onder nummer 76634809. Bekend onder AGB code 98104641

Indicatiebesluit

Een besluit van het indicatieorgaan waarin is vastgelegd of, en zo ja, in welke omvang en duur, een hulpvrager in aanmerking komt voor begeleiding. Dit kan vanuit verschillende wet- en regelgevingen voortkomen.

Persoonlijke verzorging

Begeleiding bij persoonlijke verzorging om niet-medische redenen. Bijvoorbeeld wanneer iemand vanwege een psychiatrische aandoening, een verstandelijke of een zintuiglijke beperking hulp behoeft bij de persoonlijke verzorging.

Vertegenwoordiger

Persoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn eigen belangen.

(Zorg)aanbieder

De instelling die de begeleiding levert volgens vastgelegde afspraken met het indicatieorgaan en volgens de voorwaarden in het indicatiebesluit.

Zorg- en/of begeleidingsovereenkomst

Een overeenkomst van opdracht tot het verrichten van begeleiding ten behoeve van de cliënt, afgesloten tussen de cliënt en De-Bruggen.

¹ Waar er in dit document gebruik gemaakt wordt van 'hij' kan ook gesproken worden van 'zij'.

2. Toepasselijkheid

1. Deze AV zijn van toepassing op alle overeenkomsten en de gehele dienstverlening tussen De-Bruggen en de cliënt.
2. Van deze AV kan uitsluitend individueel worden afgeweken door middel van een door De-Bruggen en de cliënt ondertekende schriftelijke verklaring. Deze wordt opgenomen in het zorgdossier van de cliënt.
3. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
4. De-Bruggen attendeert de cliënt over deze AV tijdens het intake-traject.
5. Op verzoek van de cliënt licht de De-Bruggen de AV mondeling toe.
6. Cliënt kan de AV altijd doornemen via de website (www.bijdebruggen.nl) of een kopie opvragen bij een medewerker van De-Bruggen.

3. Informatie

1. De cliënt heeft recht op informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te maken.
2. Alle informatie welke aan de cliënt wordt verstrekt wordt is qua niveau, in de vorm en op het moment dat het voor de cliënt geschikt is.
3. De-Bruggen zorgt ervoor dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger gedurende het begeleidingstraject voldoende geïnformeerd blijven over relevante aangelegenheden.
4. De-Bruggen heeft de AV op haar website (www.bijdebruggen.nl) gepubliceerd.

4. De intakeprocedure

1. De-Bruggen werkt met een zorgvuldig en een zo uitgebreid mogelijk intake-traject. Dit vindt plaats voorafgaand aan het tot stand komen van de begeleidingsovereenkomst tussen De-Bruggen en de cliënt. Tijdens het intake-traject wordt het volgende besproken:
 - a. De vormen van begeleiding welke 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 De-Bruggen te laten doen;
 - c. De procedures omtrent het opstellen van een intern begeleiding- en signaleringsplan;
 - d. De kosten die een cliënt maakt voor de begeleiding van De-Bruggen;
 - e. Voorzieningen en overige faciliteiten binnen 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 woon-, leef- en begeleidingsregels binnen De-Bruggen;
 - 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 klachtenregeling binnen De-Bruggen;
 - n. Deze AV;
 - o. De afspraken omtrent begeleiding op afstand;
 - p. Het privacy beleid van De-Bruggen;
 - q. Het medicatiebeleid van De-Bruggen;
 - r. De cliëntvertrouwenspersoon binnen De-Bruggen.
2. De cliënt informeert De-Bruggen meteen, indien hij begeleiding of zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.
3. De-Bruggen biedt op basis van het intake-traject een aanbod aan de cliënt over de te leveren begeleiding. De cliënt kan deze begeleiding alleen ontvangen indien er een passende indicatie is afgegeven.

5. Het plaatsingsgesprek

1. Vóór aanvang van de begeleiding vindt er een plaatsingsgesprek plaats tussen cliënt en De-Bruggen. In het plaatsingsgesprek wordt het volgende besproken:
 - a. Uitleg over het verkrijgen van levensmiddelen;
 - b. De functie van verschillende medewerkers binnen het begeleidingstraject van de cliënt;
 - c. De vereisten van dagbesteding;

- d. Doornemen en/of ondertekening van:
- deze AV;
 - de verblijfsovereenkomst;
 - de woon- en leefregels;
 - het sleutelcontract;
 - het inventarisatie- en opleverdocument wonen;
 - de begeleidingsovereenkomst;
 - de gegevens van de noodcontactpersoon;
 - eventueel aanvullende documenten.

6. Het begeleidingstraject

1. De cliënt houdt zich gedurende het begeleidingstraject aan de afspraken in deze AV, de verblijfsovereenkomst, de woon- en leefregels en de regels in de (aanvullende) begeleidingsovereenkomst.
2. De cliënt dient de nodige zorg in acht te nemen om schade of vermissingen van eigendommen van De-Bruggen te voorkomen.
3. De cliënt mag bezoek ontvangen, mits het bezoek zich houdt aan de woon- en leefregels binnen De-Bruggen en zich conformeert aan de afspraken met en opdrachten van de medewerkers van De-Bruggen.
4. Elke cliënt dient zich te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
5. De cliënt geeft De-Bruggen, te allen tijde, naar beste weten de informatie en medewerking waar om gevraagd wordt.
6. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid, welzijn of welbevinden van andere cliënten, medewerkers of bezoekers.
7. De cliënt werkt te allen tijde mee aan instructies en maatregelen op het gebied van veiligheid, gezondheid en kwaliteit.
8. De cliënt biedt de medewerkers van De Bruggen, of werkzaam in opdracht van De-Bruggen, altijd de gelegenheid hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in de voorgenoemde overeenkomsten en het begeleidingsplan.

7. Begeleiding op afstand

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

8. De verblijfsruimte

Indien de cliënt verblijft in een verblijfsruimte dat eigendom is van de cliënt:

1. Dient de cliënt medewerking te verlenen aan het leveren van begeleiding conform de regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.

Indien de cliënt verblijft in een verblijfsruimte van De-Bruggen;

2. De-Bruggen kan andere verblijfsruimte toewijzen indien dit in het begeleidingstraject van de cliënt als stimulans kan worden toegepast of dit indien praktische omstandigheden dringend noodzakelijk is.
3. De cliënt dient aan een eventuele verhuizing mee te werken als dit redelijkerwijs van hem gevraagd kan worden.
4. De cliënt mag de verblijfsruimte en/of sleutels van de verblijfsruimte niet in gebruik geven aan derden.
5. De cliënt mag zonder toestemming van De-Bruggen geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de kamer/ woning. De cliënt is genoodzaakt aanpassingen in zijn verblijfsruimte te maken als de medewerkers van De-Bruggen dit om veiligheid- of gezondheidsredenen van de cliënt vraagt.
6. De cliënt werkt mee aan het onderhoud van zijn kamer.

7. Indien de cliënt opzettelijk schade heeft toegebracht aan de verblijfsruimte of aan de inventaris die eigendom is van De-Bruggen vergoedt de cliënt de schade eventueel door middel van de betaalde borgsom.
8. Indien de cliënt te kennen geeft binnen De-Bruggen te willen worden overgeplaatst zal De-Bruggen onderzoeken in hoeverre zij hieraan mee kan werken. Of een wens wel of niet wordt gehonoreerd zal door De-Bruggen aan de cliënt worden toegelicht.

9. Het begeleidingsplan

1. De-Bruggen werkt aan de hand van een individueel begeleidingsplan. Hierin worden de elf domeinen uit de zelfredzaamheidsmatrix uitgewerkt. Vanuit deze informatie worden doelen opgesteld waar de cliënt gedurende de looptijd van het begeleidingsplan aan zal werken.
2. De-Bruggen stelt het begeleidingsplan binnen acht weken na aanvang van de begeleiding op en evalueert deze vervolgens, afhankelijk van de situatie half jaarlijks.
3. Een begeleidingsplan wordt opgesteld naar aanleiding van een gesprek tussen de cliënt, zijn persoonlijk- en zijn trajectbegeleider van De-Bruggen. Eventueel kunnen derden betrokken worden bij het opstellen van het begeleidingsplan.
4. De cliënt ontvangt na uitwerking het begeleidingsplan ter ondertekening. Bij akkoord zal deze getekend worden door de cliënt en zijn persoonlijk begeleider van De-Bruggen.
5. Het ondertekende plan zal opgenomen worden in het papieren en digitale dossier van de cliënt en kan indien wenselijk door de cliënt worden opgevraagd.
6. De doelstellingen die in het begeleidingsplan worden vastgelegd 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,
 - b. Lichamelijke en/of geestelijke mogelijkheden van de cliënt;
 - c. De verplichting tot het verlenen van adequate begeleiding aan de cliënt vanuit een deskundig en integer hulpverlener en betrokken professionele zorgverlener.
7. Indien de cliënt niet bereid of in staat is om aan een begeleidingsplanbespreking deel te nemen, overleggen de persoonlijk- en de trajectbegeleider over de doelen die logischerwijs voortkomen uit de intake, de indicatie en de rapportages van de cliënt.
8. 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 trajectbegeleider. De trajectbegeleider past het begeleidingsplan zo nodig aan. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt tussen de trajectbegeleider 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.

10. Het indicatiebesluit

1. Als De-Bruggen constateert dat de geldende indicatie niet (meer) voldoet aan de benodigde en gevraagde begeleiding, heeft De-Bruggen een gesprek met de cliënt over het aanvragen van een wijziging van de huidige indicatie.
2. Tijdens bovengenoemd gesprek wordt het volgende besproken:
 - a. De-Bruggen legt uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt een nieuwe indicatie ontvangt;
 - b. De-Bruggen verstrekt informatie over wat een indicatieverandering inhoudt voor de te verlenen begeleiding;
 - c. De-Bruggen geeft de cliënt een bedenktijd van vijf werkdagen als de cliënt dit wenselijk acht.

11. Einde begeleiding en nazorg

1. De afgesloten begeleidingsovereenkomsten kan eindigen door:
 - a. Overlijden van de cliënt;
 - b. Wederzijds goedvinden tussen de cliënt en De-Bruggen;
 - c. Eenzijdig schriftelijke opzegging van de begeleidingsovereenkomst door de cliënt, met een opzegtermijn van één maand (tenzij anders afgesproken);
 - d. Van rechtswege als de begeleidingsovereenkomst voor een bepaalde tijd is aangegaan;
 - e. In geval van ontbinding door de rechter, wettelijk vertegenwoordiger of indicatiesteller.

- f. Eenzijdige opzegging van de begeleidingsovereenkomst door De-Bruggen, wanneer zij constateert dat de cliënt niet langer voldoet aan de inclusiecriteria zoals beschreven in het beleidsplan van De-Bruggen (tevens te vinden op de website, www.bijdebruggen.nl)
2. Bij beëindiging van de begeleidingsovereenkomst zoals hierboven beschreven zal er een eindgesprek plaatsvinden tussen De-Bruggen en de cliënt. Hierin wordt het begeleidingstraject geëvalueerd en afgesloten. Tevens wordt besproken aan welke instanties/ zorgverleners De-Bruggen in de (nabije) toekomst informatie mag verschaffen en welke informatie dit betreft; Ter bevordering van de kwaliteit van de begeleiding van De-Bruggen wordt tevens een exit-formulier ingevuld door de cliënt.
3. De-Bruggen is gerechtigd om de verblijfsruimte van de cliënt na vertrek te ontruimen. De-Bruggen heeft een inspanningsverplichting om met de cliënt afspraken te maken om de goederen, welke achtergebleven zijn, op te (laten) halen. Indien de cliënt niet meewerkt aan het maken van dergelijke afspraken, behoudt De-Bruggen zich het recht voor de goederen na twee weken uit de woning te verwijderen. Indien hiertoe wordt overgegaan, wordt de cliënt hier op voorhand over geïnformeerd.
4. Bij het beëindigen van de begeleidingsovereenkomst spannen de cliënt en De-Bruggen zich in om randvoorwaarden te regelen die nodig zijn. De-Bruggen stelt de volgende personen op de hoogte vóór beëindiging begeleiding:
 - a. wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
 - b. betrokken zorgverleners, al dan niet binnen De-Bruggen;
 - c. indicatieorgaan voor het, indien nodig, stopzetten of overzetten van de indicatie van de cliënt.

12. Overlijden

1. Wanneer een cliënt overlijdt tijdens zijn begeleidingstraject binnen De-Bruggen stelt De-Bruggen de noodcontactpersoon en/of wettelijk vertegenwoordiger op de hoogte van het overlijden.
2. De-Bruggen biedt, binnen de (wettelijke) mogelijkheden, desgewenst nazorg aan de nabestaanden van de cliënt.
3. De-Bruggen is gerechtigd om bij overlijden de verblijfsruimte van de cliënt te ontruimen. De-Bruggen heeft de inspanningsverplichting om afspraken te maken met de noodcontactpersoon en/of wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

13. Privacy

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt hetgeen is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zoals in werking gesteld op 25 mei 2016 en de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek.
2. De-Bruggen moet toestemming ontvangen van de cliënt om te kunnen handelen in de volgende situaties:
 - a. Indien door De-Bruggen 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. Indien door De-Bruggen foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie;
 - c. Indien sprake is van informatieoverdracht met derden terwijl er geen toestemmingsverklaring is getekend of deze derden niet onder het genoemde in het toestemmingsverklaring vallen. De-Bruggen verstrekt alleen gegevens en informatie die noodzakelijk en relevant is voor derden;
 - d. Indien De-Bruggen bij een gesprek een medewerker in opleiding of stagiaire wil laten aansluiten.
3. Zorginhoudelijke gegevens van de cliënt die zijn vastgelegd door De-Bruggen blijven gedurende het begeleidingstraject te allen tijde beschikbaar voor de cliënt.
4. Zorginhoudelijke gegevens van de cliënt die zijn vastgelegd door De-Bruggen blijven bewaard gedurende de wettelijk vastgestelde bewaringstermijn en zijn beschikbaar voor de cliënt na schriftelijke aanvraag.
5. Onder de medewerkers van De-Bruggen geldt geen onderlinge zwijgplicht. Informatie over een cliënt mag tussen medewerkers onderling besproken worden indien de medewerker dit noodzakelijk acht.
6. 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.
7. De-Bruggen instrueert haar medewerkers over hun geheimhoudingsplicht.

14. Kwaliteit en veiligheid

1. De-Bruggen levert begeleiding zoals deze door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is vastgesteld.
2. De-Bruggen zorgt ervoor dat alle medewerkers binnen De-Bruggen of die in opdracht van de De-Bruggen begeleiding verlenen aan de cliënt:
 - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
 - b. handelen overeenkomstig volgens de professionele standaarden zoals de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet De-Bruggen motiveren en aan de cliënt uitleggen. De motivatie van deze afwijking zal in het zorgdossier van de cliënt worden opgenomen.
3. De-Bruggen is verantwoordelijk voor de continuïteit van begeleiding.
4. De-Bruggen treft zodanige personele en materiele voorzieningen dat de aangeboden verblijfsruimte geschikt is voor opvang en verblijf van de cliënt.
5. De-Bruggen zorgt ervoor dat er maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
6. De-Bruggen heeft een calamiteitenplan en geeft de medewerkers en cliënten duidelijke instructies hoe zij moeten handelen bij calamiteiten.
7. De cliënt is ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen.
8. De-Bruggen zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de cliënt, respectvol omgaan met diens eigendommen.
9. Indien 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. periodiek overleggen over en met de cliënt;
 - c. weten wie voor welke handeling verantwoordelijk is en dit ook aan de cliënt overdragen;
 - d. inzichtelijk maken wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en betrokken derden.
10. Indien de cliënt te maken heeft met twee of meer betrokken medewerkers, zowel binnen als buiten De-Bruggen, wordt het volgende vooraf afgesproken en schriftelijk vastgelegd:
 - a. wie is verantwoordelijk voor welke taken inzake de begeleiding aan de cliënt;
 - b. hoe wordt informatie uitgewisseld tussen de betrokken medewerkers en de cliënt;
 - c. hoe en wanneer vinden evaluaties plaats.

15. Betalingen

1. Betaling van de werkzaamheden uitgevoerd vanuit de begeleidingsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en overeenkomsten vindt plaats door maandelijkse facturering door De-Bruggen aan de cliënt, het indicatieorgaan of de daartoe gemachtigde persoon.
2. De cliënt is hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van deze nota's.
3. Indien er sprake is van financiering van de zorg op basis van Persoonsgebonden Budget (PGB), dan is de cliënt er verantwoordelijk voor dat er voldoende budget beschikbaar is gedurende de gehele looptijd van de begeleidingsovereenkomst ten behoeve van betaling van de nota's aan De-Bruggen.
4. Indien de cliënt niet in bezit is van een indicatiebesluit waaruit blijkt dat de gewenste begeleiding bekostigd wordt door derden, en hij toch begeleiding wenst te ontvangen van De-Bruggen, 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.
5. Indien punt 14.4 aan de orde is, verplicht de cliënt zich tot betaling van de nota aan De-Bruggen binnen de betalingstermijn welke is weergegeven op de nota.
6. Indien de cliënt een afspraak met De-Bruggen minder dan 24 uur voorafgaand aan deze afspraak, zonder geldige reden annuleert dan worden de vooraf afgesproken uren geacht te zijn verleend door De-Bruggen en zullen deze uren door De-Bruggen in rekening gebracht worden bij de cliënt;
7. Voor de hulpverlening vanuit De-Bruggen moet een cliënt altijd een eigen bijdrage aan het CAK betalen. Deze eigen bijdrage is inkomens- en indicatieafhankelijk. De-Bruggen heeft geen zicht op hoe hoog deze eigen bijdrage is.
8. Een cliënt moet bij het betrekken van de woning borg betalen. De hoogte van deze borg is 1 maand huur.

16. Klachten en geschillen

1. De-Bruggen beschikt over een voldoende bekende en op de wet gebaseerde regeling voor het indienen en afhandelen van klachten. Dit geldt voor zowel klachten die intern als extern worden ingediend.
2. De klachtenprocedure eindigt altijd met een schriftelijke mededeling aan de persoon die de klacht heeft ingediend, waarin wordt omschreven hoe De-Bruggen de klacht heeft behandeld.
3. Als de klacht intern niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld kan de klacht, op verzoek van de cliënt, worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie.

17. Camerabeelden en opnamen

1. De-Bruggen maakt gebruik van camera's op de terreinen van De-Bruggen om de veiligheid van haar medewerkers en cliënten te waarborgen.
2. I.v.m. privacy waarborging worden binnen de beschermde woonvormen van De-Bruggen geen camerabeelden en opnamen gemaakt.
3. Omdat camerabeelden een algemeen doel treffen, worden deze niet aan individuele cliëntdossiers gekoppeld. Cliënten krijgen daardoor niet automatisch inzage in deze camerabeelden.
4. De-Bruggen hanteert een maximale bewaartermijn van camerabeelden van vier weken met uitzondering van incidenten. Camerabeelden worden in dat geval bewaard tot na de afhandeling van het incident.
5. Binnen De-Bruggen geldt geen absoluut verbod voor het maken van opnamen tijdens gesprekken tussen cliënt en de medewerkers. Dit betekent dat er opnamen gemaakt mogen worden als alle partijen binnen het gesprek op de hoogte zijn van de opnamen en akkoord hebben gegeven.

18. Incidenten en calamiteiten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident of calamiteit spreken medewerkers van De-Bruggen met de betrokken cliënten over:
 - a. de aard en de oorzaak van het incident / de calamiteit;
 - b. of en welke maatregelen zijn genomen om een soortgelijk incident te voorkomen.
2. Van strafbare feiten doet De-Bruggen aangifte bij de politie.
3. Handelen, ruilen en/of geld (uit-)lenen is binnen De-Bruggen verboden.
4. Artikelen die wettelijk verboden zijn, overhandigen wij aan de politie.
5. De-Bruggen doet aangifte tegen alle vormen van geweld tegen medewerkers en of medecliënten van De-Bruggen.
6. De-Bruggen voert kamercontroles uit ter voorkoming van incidenten en calamiteiten binnen de woonvoorziening en als dit op individueel niveau bijdraagt aan het begeleidingstraject van de cliënt.
7. Binnen De-Bruggen mogen cliënten en medewerkers geen gevaarlijke voorwerpen in hun bezit hebben.

19. Wijzigingen

1. De-Bruggen kan deze AV eenzijdig wijzigen.
2. Bij aanpassingen van de AV worden alle cliënten per brief op de hoogte gesteld.
3. Een wijziging treedt in dertig dagen na dagtekening van de brief. Tenzij in de brief een andere datum staat of het om een wet-of regelgeving gaat die wordt opgelegd aan de zorgaanbieder.
4. 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 aan te geven de begeleidingsovereenkomst 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 het leveren van begeleiding aan de cliënt of dat de begeleidingsovereenkomst zal worden beëindigd.
5. Een wijziging geldt ook ten aanzien van alle eerder opgestelde AV en overeenkomsten tussen de zorgaanbieder en cliënt.
6. Na een wijziging zullen documenten van De-Bruggen, waar de wijziging betrekking op heeft, zo spoedig mogelijk worden aangepast. De AV zijn leidend aan eerdere en andere verspreide documenten.

20. Verzekeringen

Hieronder volgen een aantal verzekeringen waar cliënten rekening mee dienen te houden:

1. Verplicht door de overheid: **Zorgverzekering**

De zorgverzekeringswet, die in 2006 is ingevoerd, verplicht iedereen die in Nederland woont of werkt een basiszorgverzekering af te sluiten. De Rijksoverheid bepaalt de inhoud van de basiszorgverzekering. Deze inhoud is bij elke zorgverzekeraar hetzelfde en bevat standaard zorg, zoals een bezoek aan de huisarts.

2. Verplicht door De Bruggen: **Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering)**

Met een WA-verzekering bent u verzekerd voor schade die veroorzaakt is bij een andere partij. Het is wettelijk verplicht om een WA-verzekering af te sluiten als u een brommer, auto of motor op naam hebt staan.

3. Geadviseerd door De Bruggen: **Inboedelverzekering**

Een inboedelverzekering is een verzekering waarmee u eventuele schade aan de inboedel van uw huis/ kamer kunt afdekken. Denk hierbij aan schade door brand, inbraak, waterschade en vandalisme. Niet iedere inboedelverzekering biedt echter dekking bij al deze mogelijke schade oorzaken.