

Algemene voorwaarden Talent

INLEIDING

Beste Talenten (en wettelijk vertegenwoordigers),

Deze algemene voorwaarden geven aan wat je van Talent mag verwachten. En andersom, wat Talent van jou mag verwachten. Ook staat er in wat beide partijen kunnen doen als er iets verandert in jouw zorgvraag of in onze zorg en begeleiding. Daarnaast vertellen wij je wat er mogelijk is als de samenwerking niet naar tevredenheid is. Lees deze algemene voorwaarden goed door! Het is belangrijk dat je begrijpt en weet wat er in staat. Begrijp je iets niet of twijfel je? Vraag dan om hulp, bijvoorbeeld aan een familielid.

TOEPASSINGSGBIED

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op jou en Talent met betrekking tot zorg en begeleiding al dan niet met verblijf en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg en begeleiding worden gefinancierd.

Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor. Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

1 OPDRACHTGEVER EN OPDRACHTNEMER

Met het aanbieden van de zorg en begeleiding door Talent en het ontvangen daarvan door het Talent ontstaan er twee 'partijen': Talent als zorgaanbieder (de opdrachtnemer) en jij als het Talent (de opdrachtgever).

2 AANBOD EN ZORG- EN DIENSTVERLENINGSRELATIE

Tijdens het intake/aanmeldgesprek bespreken beide partijen de zorgvraag en het zorg- en begeleidingsaanbod. Is er een match dan gaan we met elkaar een zorg- en begeleidingsrelatie aan. De zorg en begeleiding van Talent wordt officieel bekrachtigd als beide partijen hun handtekening onder het Plan van Aanpak hebben gezet. Voordat het Plan van Aanpak getekend wordt is Talent al met het verlenen van zorg en begeleiding gestart. Er is dan al sprake van een zorg- en begeleidingsrelatie, en zijn deze algemene voorwaarden al van toepassing.

3 BIJZONDERE VOORWAARDEN

Naast deze algemene voorwaarden kunnen er ook bijzondere voorwaarden zijn. Die gaan bijvoorbeeld over heel specifieke, persoonlijke zaken, of om bepaalde betalingsafspraken rond Persoons Gebonden Budget (PGB). Je leest hier verderop meer over. Bijzondere voorwaarden moeten altijd eerst samen zijn besproken. Ook moeten deze afspraken apart worden beschreven en door beide partijen worden ondertekend. We moeten het er eerst samen over eens worden. Als bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, dan hebben de bijzondere afspraken voorrang op de algemene voorwaarden. Voor zover er geen bijzondere voorwaarden zijn, gelden deze algemene voorwaarden voor alle vormen van zorg en begeleiding die je van Talent kunt krijgen. Het kan voorkomen dat Talent de algemene of bijzondere voorwaarden moet aanpassen. Bijvoorbeeld omdat er (wettelijke) bepalingen of rechtsverhoudingen veranderen. In dat geval stuurt Talent je de nieuwe voorwaarden toe. Nieuwe voorwaarden gaan 30 dagen nadat ze zijn verstuurd in, tenzij een andere datum of termijn wordt genoemd.

4 WAT MAG JE VAN TALENT VERWACHTEN?

Met het aangaan van de zorg- en begeleidingsrelatie geef jij en/of je wettelijk vertegenwoordiger Talent de opdracht tot het leveren van zorg en begeleiding. Talent moet alles in het werk stellen om jouw opdracht zo goed als mogelijk uit te voeren.

De relatie met Talent geldt voor de duur van je indicatiebesluit/beschikking. Als er geen einddatum in je indicatiebesluit/beschikking staat, kun je rekenen op onze zorg en begeleiding zo lang als dat nodig en uitvoerbaar is mits je een geldig indicatiebesluit/beschikking hebt. Talent, jouw gemeente en/of zorgkantoor waarschuwt je meestal als een bepaalde termijn verloopt. Maar je hebt hierin ook een eigen verantwoordelijkheid.

5 WAT VERWACHT TALENT VAN JOU?

Als opdrachtgever mag je zorg en begeleiding op maat verwachten van Talent. Talent wil die opdracht zo goed als mogelijk kunnen uitvoeren, daarom wordt er ook iets van jou als opdrachtgever verwacht. Door het aangaan van de zorg- en begeleidingsrelatie ga je als opdrachtgever een aantal verplichtingen aan.

5.1 Respect voor elkaar

We proberen het zoveel mogelijk te vermijden, maar ook binnen Talent kennen we 'regels'. Denk aan gedragsregels, huisregels, beroepsrichtlijnen en kwaliteitsnormen. Deze gelden voor onze medewerkers, vrijwilligers en andere zorgverleners waarmee we samenwerken. Maar we rekenen er ook op dat jij als Talent, belangenbehartiger of verwant deze afspraken nakomt. Er zijn algemene huisregels, maar er kunnen ook huisregels per locatie zijn. Deze huisregels zijn afgestemd met de Talentenraad. Naast deze regels gaat Talent er uiteraard vanuit dat er te allen tijde respectvol met elkaar wordt omgegaan en dat jij, je verwanten, vrienden of vertegenwoordigers zich naar medewerkers, andere Talenten, overige

betrokkenen bij jouw zorg en begeleiding van Talent zodanig gedragen dat goede zorg en begeleiding mogelijk is. Veiligheid staat bij Talent voorop, het moet veilig zijn om zorg en begeleiding te krijgen in een veilige omgeving, om prettig te wonen en te werken. Jij, jouw verwanten, vrienden of vertegenwoordigers onthouden zich er dan ook van om op een Talent-locatie of in het vervoer zich schuldig te maken aan geweld, zedenmisdrijven, drugsgebruik of drugshandel, diefstal of andere strafbare feiten.

Onder respect voor elkaar verstaan we ook dat het niet is toegestaan om gevaarlijke voorwerpen in bezit te hebben of te dragen. Bijvoorbeeld (steek)wapens. Talent mag deze bij constatering ontnemen of in beslag nemen. Daarnaast is ook het gebruik van alcohol of het in bezit hebben, gebruiken of verhandelen van hard- en softdrugs en andere verdoovende middelen niet toegestaan.

5.2 Juiste informatie

Om goede zorg en begeleiding te kunnen verlenen is het nodig dat we jou goed kennen. Hoe beter we jou kennen, des te betere zorg en begeleiding kunnen we jou bieden. Goede en juiste informatie is dus essentieel, voor álle partijen. Je mag daarom verwachten dat Talent je zo goed en volledig mogelijk informeert. Andersom verlangen wij dat jij ons de juiste gegevens en documenten geeft, als we daar naar vragen. Dat helpt om samen een goed plan en afspraken te kunnen maken en bij te houden. Met het aangaan van de zorg- en begeleidingsrelatie geef je aan dat je ons zo eerlijk, correct en volledig mogelijk informeert. Daarnaast verwachten we dat je ons op de hoogte houdt, zodra er feiten of omstandigheden veranderen die van invloed zijn op onze zorg of begeleiding.

Als er een incident in de zorg en begeleiding is geweest waar jij merkbare gevolgen van hebt of zou kunnen hebben, informeren wij jou en/of je wettelijk vertegenwoordigers onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident. Wij informeren je in zo'n geval ook over de mogelijke zorg en begeleiding bij het opvangen van de gevolgen.

Welke informatie krijgen wij van jou?

Bij het aangaan van de zorg- en begeleidingsrelatie geef je ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en/of jouw wettelijk vertegenwoordiger. Bij de start van de zorg- en begeleiding laat je een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs aan ons zien. Ook gedurende de looptijd van onze zorg- en begeleidingsrelatie kunnen wij verzoeken om ons een erkend en geldig legitimatiebewijs te laten zien; ook als je de zorg en begeleiding ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeer je ons daarover.

Zeggenschap en borging

Iedereen verdient goede zorg en begeleiding, dus jij ook! Het is daarom belangrijk dat we weten wat jouw wensen en behoeften zijn. Hoe wil jij leven? Wat kun je zelfstandig en wat (nog) niet? Wat wil je leren? En hoe wil je daar bij geholpen worden? Wat zijn jouw Talenten en je krachtbronnen en wat is je doel? Het in kaart brengen van het voorgaande doen we samen met jou en/of je wettelijk vertegenwoordigers. Afspraken over de zorg, begeleiding en ontwikkeling leggen we vast in jouw individuele Plan van Aanpak. Omdat jouw zorgbehoeften kunnen veranderen, moeten de zorg en begeleiding van Talent daar zo goed als mogelijk in mee bewegen. Daarom is het nodig om regelmatig de zorg en begeleiding, jouw wensen,

jouw doelen en het plan te evalueren. Dit mag zo vaak als jij/je wettelijk vertegenwoordiger dit wensen, maar minimaal eenmaal per jaar of wanneer je beschikking/indicatie bijna afloopt. Meer hierover lees je verderop.

6 PLAN VAN AANPAK EVALUATIE EN TOESTEMMING

De individuele afspraken tussen jou en Talent worden bij de start van onze zorg- en begeleidingsrelatie schriftelijk vastgelegd in jouw Plan van Aanpak. Het Plan van Aanpak wordt uiterlijk binnen zes weken na de start van de zorg en begeleiding samen met jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger gemaakt. In dit Plan van Aanpak staat wat het doel is van onze zorg en begeleiding aan jou en welke afspraken wij samen met elkaar hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Daarnaast wordt ook in het Plan van Aanpak beschreven wat je zelf kunt, wat je zelf gaat doen, en welke rol de mensen om jou heen hebben.

Het Plan van Aanpak dient ook te worden geëvalueerd. Tijdens deze evaluatie bespreken wij onder andere samen hoe de zorg en begeleiding van Talent verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Daarnaast bespreken wij dan opnieuw wat jouw doelen zijn, wat je graag zou willen in je leven en welke zorg en begeleiding je daarbij graag van Talent zou willen ontvangen. Daar koppelen we dan ook een bepaalde periode aan. Ook plannen we weer een nieuwe evaluatie. Een evaluatie vindt altijd plaats voor afloop van je nieuwe beschikking, maar minimaal jaarlijks. Na een evaluatie zal Talent er voor zorgen dat er binnen uiterlijk 6 weken weer een nieuw Plan van Aanpak is en dit aan jou toe sturen. Jij of je wettelijk vertegenwoordigers dragen dan zorg voor ondertekening binnen een periode van 2 weken.

We proberen samen overeenstemming met jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger te bereiken. Als dat niet lukt of als je geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg en begeleiding, wordt dat in het Plan van Aanpak opgenomen. Die onderdelen worden dan niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor jou of anderen af te wenden. Vervolgens onderteken je het Plan van Aanpak. Als je niet aan het opstellen van het Plan van Aanpak of de evaluatie wil deelnemen dan wordt het Plan van Aanpak zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met jouw veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van jou.

7 WAT ALS TALENT OF JIJZELF DE AFSPRAKEN IN HET PLAN VAN AANPAK NIET KUNNEN NAKOMEN?

Als Talent de zorg en begeleiding niet volgens het Plan van Aanpak kan uitvoeren, laten we jou en/of je wettelijk vertegenwoordigers dit zo snel mogelijk weten. Wij wijzen je dan op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de zorg en begeleiding alsnog volgens het Plan van Aanpak uit te voeren. Als dit ons niet lukt dan kun je de zorg- en begeleidingsrelatie opzeggen.

Als het voor jou niet mogelijk is om de zorg en begeleiding te ontvangen dan laat je ons dit zo snel als mogelijk weten, maar in elk geval 48 uur van te voren. Dit is bijvoorbeeld het geval als je met vakantie gaat of een dag niet aanwezig kunt zijn.

8 TALENDOSSIER

8.1 Inleiding

Talent gaat in het Plan van Aanpak en het Elektronisch Talent Dossier (ETD) gegevens over jou vastleggen en gebruiken. Talent is er verantwoordelijk voor dat deze, vaak privacygevoelige, gegevens van jou optimaal worden beschermd.

Verdere informatie omtrent privacy en gegevens bescherming staan uitgewerkt in het Privacyverklaring van Talent.

8.2 Dossier

Zoals al eerder genoemd maakt Talent naast het individueel Plan van Aanpak ook een ETD van je aan. In dit dossier leggen we je naam, adres, woonplaats en BSN gegevens vast, jouw individueel Plan van Aanpak, de dagelijkse voortgang, incidenten en calamiteiten en andere medische behoeften en basis gegevens die we volgens de wet moeten bijhouden. Dit dossier is eigendom van Talent. Vaste regel bij Talent is dat alleen medewerkers die bij jouw zorg en begeleiding betrokken zijn jouw dossier kunnen inzien en hierin kunnen werken. Ze hebben deze informatie nodig om hun werk goed te kunnen doen. Indien je dit wenst kunnen we je laten zien welke personen wanneer jouw dossier hebben ingezien.

Waarvoor mogen wij jouw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken jouw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek;
- bij Zorg In Natura (ZIN) verlenen wij medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Centraal Administratiekantoor (CAK), Sociale Verzekerings Bank (SVB), het zorgkantoor en de gemeente, waaronder de controles door het zorgkantoor, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante privacywetgeving.

8.3 Wat doen wij met jouw zorgdossier?

Door het aangaan van de zorg- en begeleidingsrelatie geef je ons toestemming jouw gegevens te gebruiken bij de zorg en begeleiding. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin jij voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen we jou of je wettelijk vertegenwoordiger apart toestemming vragen.

Wij laten jouw dossier niet aan anderen zien. Zonder jouw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg en begeleiding;
- degenen waarvoor het noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- jouw curator/mentor/voogd of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken;
- secretariaat, applicatiebeheer, systeembeheer, stafmedewerkers.

Mogen nabestaanden jouw dossier inzien?

Als je overlijdt, geven wij jouw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als je vóór jouw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming hebt gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

Alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van Talent tekenen bij in dienst treden een overeenkomst waarin een geheimhoudingsverklaring is opgenomen.

8.4 Doet Talent mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Ja. Als wij jou willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, dan informeren wij jou over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan. Pas als je daarvoor toestemming hebt gegeven, mogen wij jou bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken danwel jouw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen. Indien Talent gegevens volledig anoniem maakt zodat deze niet meer tot jou te herleiden zijn, kan Talent deze gegevens gebruiken of verstrekken zonder voorafgaande toestemming, bijvoorbeeld als het CBS gegevens opvraagt.

9 KLACHTEN & GESCHILLEN

Wanneer de zorg en begeleiding van Talent niet naar jouw (of jouw verwanten/betrokkenen) wens is, laat dit dan direct aan ons weten. Wij willen er alles aan doen om de beste oplossingsgerichte zorg en begeleiding te bieden naar tevredenheid van al onze Talenten en verwanten/betrokkenen. Ga met ons in gesprek om te komen tot oplossingen. Als je liever niet met je begeleider wil praten, kun je een gesprek aanvragen met een begeleider of medewerker van Talent die je wel vertrouwt, bijvoorbeeld de teammanager, gedragswetenschapper of regiomanager.

9.1 Vertrouwenspersonen en klachtenregeling

Soms kan het goed zijn om hulp te vragen aan onze klachtenfunctionaris of een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Zij kunnen bijvoorbeeld helpen om jouw klacht nog beter onder woorden te brengen. Los hiervan mag je als Talent of vertegenwoordiger/verwant altijd je klacht bij de Klachtencommissie van Talent neerleggen. Dat staat ook in onze klachtenregeling. De folder over deze

klachtenregeling is terug te vinden op onze website www.talentonline.nl maar je mag natuurlijk ook altijd naar de regeling vragen.

9.2 Geschillen

Geschillen tussen jou en Talent over op geld waardeerbare schade tot een bedrag van maximaal €25.000, kunnen zowel door de zorgaanbieder als door jou voorgelegd worden aan de Geschillencommissie zorg volgens het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie zorg. Het reglement van de Geschillencommissie zorg staat op de website (www.degeschillencommissie.nl). De Geschillencommissie zorg neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst bij Talent is ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of is de klacht niet binnen de termijnen behandeld, dan kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie zorg.

10 AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING

Wanneer Talent in jouw ogen de zorg- en begeleidingsrelatie niet goed (genoeg) uitvoert, vragen we je om met ons in gesprek te gaan. Samen komen we in goed overleg vast tot een oplossing. Juridisch gezien dient Talent ook de kans te krijgen om het probleem binnen een redelijke termijn op te lossen. Voor schade en mogelijke schadeloosstelling is Talent verzekerd. Daar waar onze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt, blijft deze beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert. Biedt onze verzekering geen dekking of gaat de verzekeraar niet over tot uitkering? Dan reikt onze aansprakelijkheid niet verder dan het bedrag dat voor de zorg en begeleiding is vastgesteld, en hoogstens over de periode van drie maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waarbij de schade ontstond. Als jouw zorg- en begeleidingsrelatie korter dan drie maanden geleden inging, dan wordt maximaal de looptijd van de zorg- en begeleidingsrelatie aangehouden. De bovengenoemde beperkingen voor de maximale schadevergoeding gelden niet als de schade aantoonbaar is te wijten aan opzet of grove schuld van Talent of van onze medewerkers.

11 TOEPASSELIJK RECHT

Op alle zorg- en begeleidingsrelatie en overeenkomsten van Talent, is het Nederlands Recht van toepassing. Als er juridische geschillen zijn, dan worden die beslecht door de Rechtbank Limburg.

12 OPZEGGEN OF BEËINDIGEN VAN DE ZORGRELATIE

Als opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen we de zorgrelatie in overeenstemming met elkaar vanaf elke kalenderdag opzeggen, bijvoorbeeld omdat het zo goed met je gaat dat je de zorg en begeleiding van Talent niet meer nodig hebt. Dit dient altijd schriftelijk te gebeuren, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

12.1 De zorg- en begeleidingsrelatie eindigt:

- Op het moment dat je buiten de contractregio (het werkgebied) gaat wonen;
- Op het moment dat jouw indicatie/beschikking eindigt/niet meer geldig is;
- Indien je overlijdt;
- Door opheffing, faillissement of surseance van Talent;
- Door ontbinding door de rechter;
- Als de zorg- en begeleidingsrelatie door partijen onder de hierna omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

12.2 Opzeggen zorg- en begeleidingsrelatie door Talent

Talent mag de zorg- en begeleidingsrelatie schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van een maand alleen opzeggen als:

- Wij de zorg en begeleiding die jij nodig hebt niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in jouw zorgvraag dat wij geen goede zorg en begeleiding meer kunnen bieden of na een nieuw indicatiebesluit/beschikking.
- De zorg en begeleiding niet langer nodig zijn. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/beschikking aangeeft. Als je denkt dat zorg en begeleiding nog steeds nodig zijn, mogen jij of je wettelijk vertegenwoordiger voor eigen rekening een second opinion vragen en moet je dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn.
- Een van onderstaande zwaarwegende redenen van toepassing zijn.

12.3 Zwaarwegende redenen

Zolang jij in je dagelijks leven zorg of begeleiding nodig hebt, doet Talent er alles aan om die zorg en begeleiding aan jou te verlenen. Er moeten dan ook zeer zwaarwegende redenen zijn, willen wij overgaan tot opzegging van de zorgrelatie. Zwaarwegende redenen zijn redenen waardoor voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet van Talent kan worden verlangd.

In het contract met de gemeenten en zorgkantoor zijn afspraken vastgelegd over de aard van de zwaarwegende redenen en over de vereiste inspanning van Talent. Deze afspraken kunnen per gemeente en zorgkantoor verschillen. Talent informeert jou over deze afspraken. Onder zwaarwegende redenen wordt door Talent in elk geval verstaan:

1. Wanneer je als Talent of opdrachtgever je verplichtingen uit deze algemene voorwaarden niet nakomt.
2. Als je onvoldoende meewerkt aan de zorg en begeleiding, waardoor wij onze opdracht niet goed kunnen uitvoeren, waaronder langdurige afwezigheid. Je moet bijvoorbeeld wel thuis zijn en de deur open doen als je met onze medewerker hebt afgesproken. Daarnaast vragen we ook van jou en/of je wettelijk vertegenwoordigers om bereikbaar te zijn voor Talent. We willen graag nauw in contact blijven met elkaar tijdens het zorg- en begeleidingsproces, daarvoor is het van belang dat men bereikbaar is.
3. Wanneer jij, je verwanten, vrienden of vertegenwoordigers zich zo misdragen naar medewerkers, andere Talenten, overige betrokkenen bij jouw zorg en begeleiding van Talent,

dat goede zorg en begeleiding daardoor onmogelijk worden. Veiligheid staat bij Talent voorop, het moet veilig zijn om zorg en begeleiding te krijgen in een veilige omgeving, om prettig te wonen en te werken.

4. Als jij, jouw verwanten, vrienden of vertegenwoordigers zich op een Talent locatie of in het vervoer schuldig maken aan geweld, zedenmisdrijven, drugsgebruik of drugshandel, diefstal of andere strafbare feiten.
5. Als jouw zorgbehoefte anders wordt dan in het Plan van Aanpak is afgesproken en het na overleg niet lukt om samen tot de nieuwe oplossingen of afspraken te komen.
6. Als jouw zorgvraag zodanig verandert of zo specialistisch dreigt te worden dat dit buiten het bereik van onze mogelijkheden valt. Vanzelfsprekend helpen we je dan met zoeken naar andere mogelijkheden, zowel binnen als bij organisaties buiten Talent. We doen er uiteraard alles aan om een zo goed mogelijke overdracht te verzorgen.
7. Als een rechterlijke macht of andere autoriteit beslist dat de zorg en begeleiding voor jou buiten Talent moeten worden voortgezet. Bijvoorbeeld bij gedwongen opname in een psychiatrische kliniek of in een justitiële inrichting of een terug thuis plaatsing en we geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen zorg of begeleiding.
8. Als Talent niet meer wordt betaald voor de afgesproken zorg en begeleiding. Ongeacht of dat geld moet komen van het zorgkantoor, de gemeente, de Sociale Verzekeringsbank (bij PGB). Heb of verwacht je problemen met de financiering? Licht ons dan zo snel mogelijk in, zodat we samen naar andere oplossingen kunnen zoeken.

Eenzijdig opzeggen van de zorg- en begeleidingsrelatie zien we als een uiterste maatregel. Voordat het zover komt, proberen we je eerst aan te spreken op je eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Werkt dat niet, dan waarschuwen nog een keer in een persoonlijk gesprek en per brief. Ziet Talent geen andere mogelijkheid dan opzegging van de zorg- en begeleidingsrelatie, dan word je dat schriftelijk medegedeeld. Opzegging kan elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende aan jou direct mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de zorg- en begeleidingsrelatie rechtvaardigen. Een dergelijke dringende redenen is, zoals hiervoor genoemd, of wanneer je strafbare feiten pleegt of anderen direct in gevaar brengt, of het gaat om ernstige feiten die direct nadeel opleveren voor jou, medewerkers, andere Talenten of Talent zelf. Dan kunnen we ook zónder waarschuwing de zorg- en begeleidingsrelatie eenzijdig per direct opzeggen.

12.4 Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en begeleidingsrelatie?

Als Talent de zorg- en begeleidingsrelatie heeft opgezegd om één (of meer) van de hiervoor vermelde redenen zullen we ons beste doen om je te helpen zoeken naar een passend alternatief. Daarnaast zullen we je ook wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Als je dat graag wilt kun je een kopie van jouw Talentdossier ontvangen. Daarnaast kunnen we ook zorgen voor een warme overdracht aan de zorgaanbieder die jouw zorg en begeleiding overneemt, wel natuurlijk alleen met jouw toestemming of die van je wettelijk vertegenwoordiger. Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht

zijn, zullen wij het zorgkantoor of de gemeente en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd informeren over het einde van de zorg- en begeleidingsrelatie en de reden(en) daarvan.

13 FINANCIËLE EN BIJZONDERE (FINANCIËLE) VOORWAARDEN

Talent streeft er altijd naar om jou de best mogelijke zorg en begeleiding te bieden. We zijn daarbij wel afhankelijk van de financiering van zorg en begeleiding. Begeleiding en zorg van Talent kunnen worden gefinancierd uit de WLZ, de WMO en de Jeugdwet in Zorg In Natura (ZIN) of in Persoons Gebonden Budget (PGB).

Om goede zorg en begeleiding te kunnen bieden dienen deze ook bekostigd te worden. Het is belangrijk dat de financiering in goede banen wordt geleid. Talent mag er vanuit gaan dat je er alles aan doet om aan de financiële voorwaarden te voldoen, ongeacht uit welke bron jouw zorg of begeleiding worden betaald. Talent draagt hier natuurlijk ook graag haar steentje aan bij. Kom je er niet uit of is het te ingewikkeld voor je, dan voorzien we je graag van informatie over de verschillende wetten, verzekeraars en voorwaarden of we verwijzen je door naar andere instanties.

Je moet ons voor de zorg en begeleiding betalen als deze niet op grond van de WLZ of de WMO of de Jeugdwet rechtstreeks door het zorgkantoor of de gemeente aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat als de zorg en begeleiding vergoed worden op grond van een wet, je wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

13.1 Hoeveel moet je betalen?

Als je moet betalen voor de zorg en begeleiding, informeren wij je voor de aanvang van die zorg en begeleiding over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kun je opvragen bij het CAK.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg en begeleiding aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

13.2 Op welk moment moet je betalen?

Wij sturen je voor de zorg en begeleiding waarvoor je zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur. De factuur moet betaald worden binnen de daarop genoemde termijn.

13.3 Wat gebeurt er als je niet betaalt?

Na het verstrijken van de betalingstermijn sturen we je een betalingsherinnering en krijg je van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij jou rente berekenen en buitengerechtigke incassokosten bij je in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigke incassokosten.

Voor PGB gelden enkele bijzondere voorwaarden

13.4 Prijsafspraken bij PGB en particuliere financiering (bijzondere voorwaarden)

Als jouw begeleiding of zorg vanuit een PGB wordt betaald, heb je een aparte PGB zorgovereenkomst van de SVB waarin onze zorg en begeleiding overeenkomen. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op de PGB zorgovereenkomst van de SVB. In deze PGB zorgovereenkomst hebben wij daarnaast samen prijsafspraken gemaakt. In deze prijsafspraken melden wij tegen welk tarief we onze diensten verrichten. Voor het begeleid en beschermd wonen bij Talent vatten wij die diensten vaak samen tot een 'arrangement'. Dit wordt het Talentarrangement Wonen genoemd. Het Talentarrangement Wonen is per geïndiceerd zorgprofiel uitgeschreven, daarnaast wordt een tarievenlijst verstrekt met daarin opgenomen de bij jouw Talentarrangement Wonen behorende prijs. Dit Talentarrangement Wonen is onderdeel van de PGB zorgovereenkomst. De individuele invulling van dit arrangement is beschreven in jouw individueel Plan van Aanpak.

Omdat tarieven kunnen wijzigen, heeft Talent het recht om jaarlijks nieuwe prijsafspraken te maken. Nieuwe tarieven gaan altijd per 1 januari in. Talent doet er alles aan om minstens twee maanden voor de ingangsdatum, dus voor 1 november, de tarieven voor het nieuwe kalenderjaar schriftelijk aan je bekend te maken. Ben je het niet eens met een tariefstijging? Dan heb je het recht om de PGB overeenkomst op te zeggen.

13.4.1 Facturatie, betaling en incasso (bij PGB)

Ben jij als opdrachtgever ook de PGB-houder, dan betaalt de SVB de door jou afgenomen diensten rechtsreeks aan Talent. Maar let op, jij bent wel degene die de facturen (per post of digitaal) van Talent krijgt! Je moet de facturen namelijk eerst ondertekenen voor akkoord en dan doorsturen naar de SVB. Doe dit op tijd, en wel binnen 10 dagen na ontvangst. Dan kun je er vrijwel zeker van zijn dat jouw facturen worden voldaan binnen onze betalingstermijn. Op de factuur lees je ook hoe en uiterlijk wanneer er betaald moet worden. Ben je het niet eens met een factuur? Laat ons dit dan schriftelijk, en binnen veertien dagen na factuurdatum, weten. Meld ook waarom je bezwaren hebt. Je betalingsverplichting wordt dan in ieder geval opgeschort tot het moment dat Talent op jouw brief reageert. Is je bezwaar niet op tijd bij ons binnen, dan blijft je betalingsverplichting en de termijn zoals die is.

Voorkom onnodige extra kosten; zorg dat er op tijd wordt betaald. Wanneer je als opdrachtgever achterblijft met betalingen, mag Talent eventuele extra kosten bij jou in rekening brengen. Denk aan kosten voor extra administratie, betalingsherinneringen en incassokosten.

13.4.2 Beëindiging en opzegging (bij PGB)

Worden jouw begeleiding en zorg betaald vanuit het PGB dan kan onze zorg- en begeleidingsrelatie, naast de eerder genoemde opzeg- en beëindiginggronden ook worden beëindigd als:

- Het zorgkantoor of de gemeente de toekenningsbeschikking intrekt. Onze zorg- en begeleidingsrelatie eindigt dan op de dag van de intrekking.

- Het zorgkantoor jouw toekenningsbeschikking wijzigt. In eerste instantie eindigt onze zorg- en begeleidingsrelatie dan op de dag van die wijziging. Toon je echter aan dat je ook met de gewijzigde beschikking aanspraak kunt doen op onze dienstverlening? Dan kunnen we onze opdracht (aangepast) voortzetten.

14 WIJZIGINGEN VAN DE ZORG- EN BEGELEIDINGSRELATIE EN ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN

Talent mag in twee situaties de zorg- en begeleidingsrelatie en de algemene en bijzonder voorwaarden wijzigen in jouw voordeel of als de wijziging voortvloeit uit de wet- of regelgeving of contract met de gemeente/zorgkantoor. Daarbij geldt het volgende:

- Een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij jou hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum.
- Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij jou bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.
- Talent mag afwijken van de van de algemene- en bijzondere voorwaarden wanneer wij dat samen schriftelijk met jou of je wettelijk vertegenwoordiger afspreken.

Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in om hierover met jou en/of je wettelijk vertegenwoordiger overeenstemming te bereiken. Als je het toch niet eens bent met de wijziging mag je dit het liefst direct, maar uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk aan ons kenbaar maken. De zorg- en begeleidingsrelatie stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden). Talent mag dan uiterlijk binnen 10 dagen na de tijdige ontvangst van jou opzeggen aan jou laten weten dat wij bereid zijn de zorg- en begeleidingsrelatie ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op jou van toepassing zijn en wordt de zorg- en begeleidingsrelatie op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van dat recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en begeleidingsrelatie in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).