



# Algemene Voorwaarden Samen Zorg Twente



## Inhoud

1	Inleiding .....	3
1.1	Missie en Visie .....	3
2	Privacy Policy website .....	4
3	Documenten, werkaantekeningen en verslagleggingen .....	5
3.1	Documenten/formulieren.....	5
3.2	Documenten/formulieren voor dossier: .....	5
3.2.1	Informatieblad zorginstelling .....	5
3.2.2	Contactformulier: .....	5
3.2.3	Toestemmingsformulieren .....	6
3.2.4	Plannen .....	7
3.2.5	Verslagleggingen:.....	8
3.2.6	Documenten ontvangen van derden .....	8
3.2.7	Werkaantekeningen .....	8
4	Document- en materiaalregistraties.....	9
4.1	Documenten voor dossier .....	9
4.2	Verslagleggingen en documenten ontvangen van derden: .....	9
4.3	Werkaantekeningen .....	9
5	Procedure primair proces .....	10
5.1	Aanmeldprocedure.....	10
5.2	Kennismaking/Intake.....	10
5.3	Plannen uitwerken en evalueren .....	10
5.4	Eindgesprek .....	10
5.5	Communicatie.....	10
5.6	Facturen .....	11
6	Veiligheid.....	12
7	Registraties.....	13
7.1	Bewaartermijn registraties .....	13
8	Marketing .....	14



# 1 Inleiding

Samen Zorg Twente richt zich op het (thuis) begeleiden van adolescenten, gezinnen en (jong)volwassenen die als gevolg van een justitieel verleden, licht verstandelijke beperking, psychische, sociale of financiële problemen de grip op hun leven kwijt zijn.

## 1.1 Missie en Visie

De missie van Samen Zorg Twente is hulp te bieden aan (jong)volwassenen die als gevolg van een justitieel verleden, een licht verstandelijke beperking, psychische, sociale of financiële problemen de grip op hun leven kwijt zijn en weer willen werken aan het opnieuw verkrijgen van (een zo groot mogelijke mate van) zelfstandigheid en een eigen plek in de lokale samenleving.

Ieder mens verdient tijd en aandacht en alle mogelijkheden om zich te ontplooiën. Samen Zorg Twente richt zich op die mensen, die dat stukje meer aandacht nodig hebben.

Samen Zorg Twente is een kleinschalige zorgaanbieder die persoonsgericht te werk gaat op basis van gelijkwaardigheid en eerlijkheid.

Samen Zorg Twente werkt in de begeleiding aan cliënten vanuit de methodiek competentiegericht werken. Wij gaan uit van de aanwezige kwaliteiten bij cliënten en de positieve eigenschappen van Samen Zorg Twente. Competentiegericht werken, cq het sociale competentiemodel, richt zich vooral op de concrete vaardigheden die in het leven van alle dag noodzakelijk zijn rondom zelfredzaamheid en sociaal functioneren, waarbij passende methoden voor cliënten en de attitude van de begeleider worden ingezet. Door nauw samen te werken met verschillende gespecialiseerde hulp –en dienstverleners, kan Samen Zorg Twente de hulp bieden die nodig is om de hulpvragen uit de multi-problematiek van de cliënten te beantwoorden.

Samen Zorg Twente speelt in op de behoefte van de client en de situaties waarin een cliënt in zijn dagelijks leven terecht is gekomen of kan komen.

## 2 Privacy Policy website



De Privacy Policy voor Bezoekers geldt voor iedereen die de website Samen Zorg Twente bv bezoekt.

De website [www.samenzorgtwente.nl](http://www.samenzorgtwente.nl) staat onder beheer van Dennis Schippers, directeur van Samen Zorg Twente; de contactgegevens zijn te vinden op voornoemde website.

### 3 Documenten, werkaantekeningen en verslagleggingen



#### 3.1 Documenten/formulieren

In de zorginstelling Samen Zorg Twente is het volgende informatieformulier en zijn de volgende documenten samen ingevuld met cliënt aanwezig.  
Per document wordt de inhoud en het doel daarvan omschreven.

#### 3.2 Documenten/formulieren voor dossier:

##### 3.2.1 Informatieblad zorginstelling

In dit document kan cliënt en/of verwijzende instantie de algemene informatie over Samen Zorg Twente lezen.

Het betreft bereikbaarheid, de te maken afspraken, en de onderhevige wetten, plichten en rechten.

Het doel van dit document is informatie over de praktijk te geven aan Cliënt en/of verwijzers.

##### 3.2.2 Contactformulier:

In het contactformulier op de website wordt gevraagd naar: naam, e-mailadres, telefoonnummer en bericht/vraag.

Er staat bij het contactformulier de volgende melding:

*\* Door het verzenden van dit formulier geeft u toestemming voor het verzamelen van uw verzonden gegevens.*

*Dit formulier vraagt u om uw naam en email adres zodat wij met u kunnen communiceren. Uw gegevens worden nooit aan derden verstrekt zonder uw nadrukkelijke akkoordverklaring. Zie ons 'privacyreglement' om te zien hoe wij met uw gegevens omgaan.'*

Het doel is gerichte informatie te verkrijgen over welke vraag men benaderd wil worden. Genoemde gegevens worden gebruikt om contact te leggen.

### 3.2.3 Toestemmingsformulieren



#### 3.2.3.1 Toestemmingsformulier voor opslaan en gebruik van (bijzondere) persoonsgegevens

In dit toestemmingsformulier wordt cliënt gevraagd expliciet toestemming te geven voor het mogen opslaan en gebruiken van:

Persoonsgegevens:

- o naam, voorna(a)m(en), adres, woonplaats, geboortedatum, geboorteplaats, geslacht, burgerlijke staat, burgerservicenummer, bereikbaarheidsgegevens;
- o wensen van de zorgvrager met betrekking tot de zorgvraag, ook zijnde voorzieningen die niet via een wettelijk kader geregeld kunnen worden;
- o nummer bank- of girorekening(en) welke door opdrachtgever gebruikt worden voor in- en uitgaven van een PGB;
- o contactgegevens van zorgverleners (huisarts, specialist, maatschappelijk werk, behandelinstelling e.d.) voor zover relevant voor het verrichten van de diensten van Samen Zorg Twente.

Bijzondere persoonsgegevens:

- o Godsdienst of levensovertuiging, ras, politiek gezindheid, gezondheid, seksuele leven, het lidmaatschap van een vakvereniging of van strafrechtelijke persoonsgegevens, voor zover relevant voor het verrichten van diensten van Samen Zorg Twente.

Cliënt kan deze toestemming ter alle tijde schriftelijk intrekken. De gevolgen van intrekking van (bepaalde) toestemming zal gevolgen kunnen hebben op de begeleiding van Samen Zorg Twente.

#### 3.2.3.2 Toestemmingsformulier informatie en dossier verstrekking, en uitwisseling aan derden

Dit toestemmingsformulier wordt cliënt gevraagd expliciet toestemming te geven om informatie en dossier te ontvangen, verstrekken (uitwisselen) aan de verwijzer, de behandelaar, onderwijs-, hulpverleningsinstanties, de gemeente en (niet-) verwante andere personen.

Cliënt wordt expliciet verzocht toestemming te geven voor gebruik van zijn persoonsgegevens, NAW, geboortedatum, e-mailadres en telefoonnummer gebruik in welke vorm dan ook. Cliënt kan deze toestemming ter alle tijde schriftelijk intrekken. De gevolgen van intrekking van (bepaalde) toestemming zal gevolgen kunnen hebben op de begeleiding van Samen Zorg Twente.

#### 3.2.3.3 Begeleidingsovereenkomst

Deze begeleidingsovereenkomst betreft het verklaren van de gehoorde informatie over, en het geven van toestemming van het te volgen begeleidingstraject volgens de eisen van de

algemene voorwaarden van Samen Zorg Twente en de Geestelijke Gezondheidszorg GGZ 2012.



In deze overeenkomst worden naam, adresgegevens, geboortedatum, geboorteplaats en BSN nummer genoteerd.

### 3.2.3.4 Doel toestemmingsformulieren en begeleidingsovereenkomst

Het doel van deze formulieren is met toestemming van client gegevens te verzamelen en uit te wisselen, met een getekende overeenkomst voor optimale begeleiding van client.

### 3.2.3.5 Bruikleenovereenkomst

Het doel van de bruikleenovereenkomst is dat de cliënt weet wat zijn rechten en plichten zijn met betrekking tot het gebruik maken van de zorgwoning. In deze bruikleenovereenkomst staat vermeld dat wanneer er geen bewindvoerder betrokken is er een eenmalige borg betaald moet worden.

## 3.2.4 Plannen

### 3.2.4.1 Begeleidingsplan:

In dit plan wordt gevraagd naar:

- (Bijzondere) persoons- en intakegegevens;
- Geplande overleggen;
- Dagbesteding;
- Doelen voor korte en lange termijn
- Acties die ondernomen gaan worden;
- Evaluaties.

De begeleider en cliënt vullen het formulier samen in en beiden ondertekenen het plan.

### 3.2.4.2 Vroegsignaleringsplan

In dit plan worden terugvallen in doelen omschreven.

De naam van cliënt en zijn persoonlijke begeleider worden genoteerd.

Het doel is leren bewust worden van het behalen en terugvallen in doelen. Bij terugval is een stappenplan uitgewerkt.

Cliënt vult het formulier samen met zijn begeleider in.

### 3.2.4.3 Doel plannen

Het doel van de plannen is een algeheel beeld van cliënt en zijn omgeving te krijgen, waardoor doelen en wensen kunnen worden geformuleerd voor aansluitende begeleiding.

Door samen met cliënt deze plannen op te stellen wordt hij betrokken en bewust van zijn in te zetten begeleiding. Cliënt krijgt handvatten om terugval te voorkomen.



### *3.2.5 Verslagleggingen:*

Bij Samen Zorg Twente kunnen meerdere verslagleggingen gemaakt worden, zoals van gesprekken met cliënt en met (eventueel) hulpverlenende instanties en/of scholen. Cliënt heeft voor deze besprekingen en informatie uitwisseling toestemming gegeven in de behandelovereenkomst.

Het doel van deze verslagleggingen is het volgen van het begeleidingstraject, ten gunste van het traject met cliënt.

### *3.2.6 Documenten ontvangen van derden*

Documenten gedeeld door cliënt en/of gezaghebbenden en ander betrokken (hulpverlenende) instanties, komen in het bezit van Samen Zorg Twente met toestemming van alle betrokkenen.

Het doel is deze in te zetten ten gunste van de begeleiding van cliënt.

### *3.2.7 Werkaantekeningen*

In de werkaantekeningen worden waarnemingen van observaties, aandachtspunten en contactmomenten van en met cliënt genoteerd.



## **4 Document- en materiaalregistraties**

De pc's en laptops van Samen Zorg Twente worden uitsluitend door de medewerkers van Samen Zorg Twente gebruikt. Allen hebben een gebruikersnaam met wachtwoord. Met deze instrumenten wordt digitaal gecommuniceerd en mappen voor cliënten beheerd. De directeur kan met haar instrumenten de website beheren. Het doel is de bescherming van cliënt en zijn (bijzondere) persoonsgegevens te borgen, volgens de richtlijnen van de wet persoonsgegevens AVG.

### **4.1 Documenten voor dossier**

Op de website van de verwijzers is een portaal ingericht, waar Samen Zorg Twente privacy gevoelige informatie mee uitwisselt. Samen Zorg Twente heeft een beveiligd cliëntvolgsysteem, waar het dossier en werkaantekeningen in bewaard en gedocumenteerd worden.

### **4.2 Verslagleggingen en documenten ontvangen van derden:**

Deze worden bewaard in het cliëntvolgsysteem. Cliënt kan zijn dossier op verzoek inzien.

### **4.3 Werkaantekeningen**

Werkaantekeningen worden opgeslagen in het cliëntvolgsysteem, in de map van cliënt. Deze is voor eigen inzage/gebruik en niet voor cliënt.



## 5 Procedure primair proces

### 5.1 Aanmeldprocedure

Aanmelding voor kennismaking/intake kan via:

1. Telefoon
2. Contactformulier op de beveiligde website

### 5.2 Kennismaking/Intake

Het kennismakingsgesprek zal gehouden worden met cliënt en zijn verwijzer. Het doel van dit gesprek is om te bespreken of de zorg passend zou zijn bij de cliënt en of de zorgbehoefte aansluit bij de zorgverlening die wij kunnen bieden. In dit gesprek worden geen persoonsgegevens genoteerd.

Het intakegesprek:

Tijdens het intakegesprek zal de zorgvraag, wensen van cliënt en zijn doelen besproken worden. De huidige en gewenste omstandigheden worden in kaart gebracht. Samen Zorg Twente zal cliënt op de plichten en rechten van de zorginstelling en van cliënt wijzen.

Tijdens dit gesprek worden de bovengenoemde toestemmingsformulieren en begeleidingsovereenkomst ingevuld en ondertekend.

De afspraken over de start en begeleiding worden vastgelegd.

### 5.3 Plannen uitwerken en evalueren

Binnen zes weken na het intakegesprek wordt samen met de begeleider en cliënt het begeleidingsplan en vroegsignaleringsplan ingevuld.

Halfjaarlijks en minimaal jaarlijks zullen de plannen samen met de begeleider en cliënt worden geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

### 5.4 Eindgesprek

Tijdens het eindgesprek zal geëvalueerd worden en zal het traject worden afgesloten.

### 5.5 Communicatie

Per e-mail zal privacy gevoelige informatie, die niet met een cliëntportaal aan een verwijzende instantie verzonden kan worden, met een persoonsgerichte uitnodiging verzonden worden.

Andere vormen van communicatie zijn e-mail, telefoon, WhatsApp en SMS; hier voor wordt toestemming gevraagd.



## 5.6 Facturen

De facturen worden bij de verwijzende instantie ingediend via het cliëntportaal.

Voor cliënten van WLZ en WMO gelden aanvullende afspraken:

Cliënt is op de hoogte van de eigen bijdrage AWBZ.

Indien cliënt voor beperkte tijd geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient cliënt dit uiterlijk 24 uur van te voren te melden aan Samen Zorg Twente. Bij niet-tijdige afmelding worden aan cliënt de kosten van de betreffende zorg en diensten, alsmede kosten van de administratieve werkzaamheden die verband houden met deze vordering, bij cliënt of plaatsende instantie in rekening gebracht, tenzij cliënt door overmacht niet in staat was tijdig af te melden. (no-show declaratie)

## 6 Veiligheid



### In het kantoor is aanwezig:

- Brandmelders
- Brandblusser/ branddeken
- Afgesloten kantoorruimte
- Duidelijke vluchtmogelijkheden bij calamiteiten
- Beneden- en bovenruimte (geschikt voor personen met beperking)
- Wachtwoorden op digitale communicatie/registratie
- Opslag in beveiligde cloud-omgeving
- Dagelijkse back-up met zeer sterk wachtwoord beveiliging.
- Voorschriften van de HKZ en de overheid, van toepassing zijnde op Samen Zorg Twente.

## 7 Registraties



Verplichte registraties, zijn opgenomen in het kwaliteitsregister van het bedrijfsbeheerssysteem, getoetst door HKZ.

### 7.1 Bewaartermijn registraties

Bewaartijd gegevens volgens voorwaarden in de gezondheidszorg:

Kwaliteitsregistraties	minimaal 03 jaar
Registraties uit overlegvormen	minimaal 03 jaar
Incidentmeldingen	05 jaar
Financiële administratie	minimaal 07 jaar
Dossier cliënt	maximaal 20 jaar

## 8 Marketing

Marktwerving van Samen Zorg Twente gebeurt door website, mond op mond reclame en contacten met (hulpverlenende) instanties.

