

Algemene voorwaarden

Koraal



Algemene voorwaarden

Je krijgt zorg van Koraal. Dan gelden er 2 soorten regels:

1. Wettelijke regels, zoals de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen.
2. Algemene voorwaarden van Koraal.

1. Wettelijke regels

We houden ons aan de regels van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst.

De afkorting voor deze wet is de **Wgbo**.

Ook houden wij ons aan de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen.

De afkorting voor deze wet is de **Wkkgz**.

2. Algemene voorwaarden van Koraal

Er zijn **extra regels** van Koraal waarin wordt uitgelegd wat je van ons als zorgaanbieder kunt verwachten en wat wij van jou verwachten.

Deze regels staan in dit document en heten: **algemene voorwaarden**.

Ze gelden voor **alle zorg** van Koraal:

- Zorg vanuit de Jeugdwet.
- Zorg vanuit de Wet langdurige zorg. De afkorting is Wlz.
- Zorg vanuit de Zorgverzekeringswet. De afkorting is Zvw.
- Zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning. De afkorting is Wmo.

We kunnen je deze regels ook op papier sturen als je dat liever hebt.

In dit document gebruiken we de woorden **jij** en **wij**.

Met **jij** bedoelen we persoon die zorg van Koraal krijgt of de wettelijke vertegenwoordiger.

Met **wij** bedoelen we Koraal.

Een wettelijke vertegenwoordiger is een bewindvoerder, mentor of curator.

Deze vertegenwoordiger is iemand die namens jou mag beslissen, omdat jij dit niet kan of tijdelijk niet kunt.

In de wet staat wie de wettelijke vertegenwoordiger is of het wordt door de rechter beslist.

Je leest in dit document de volgende algemene voorwaarden:

| | |
|------------------------------------|----|
| Algemeen | 3 |
| Persoonlijk plan | 5 |
| Dossier | 7 |
| Betalingen | 10 |
| Informatie | 12 |
| Ontevreden | 13 |
| Aansprakelijkheid | 14 |
| Einde van de zorgovereenkomst..... | 15 |

Lees de algemene voorwaarden goed.

Heb je vragen?

Bel ons op 046 4775252 of stuur een e-mail naar: info@koraal.nl.

We helpen je graag.

1 Algemeen

- Je moet een geldig ID-kaart, paspoort of rijbewijs hebben als bij ons in zorg bent. Als we erom vragen, moet je het aan ons laten zien.
- **Voordat** onze zorg aan jou begint, geef je de volgende gegevens aan ons door:
 - Naam en contactgegevens van je wettelijke vertegenwoordiger.
 - Je hebt geen wettelijke vertegenwoordiger, maar je hebt iemand schriftelijk gemachtigd. Dan geef je de contactgegevens van deze persoon door.
 - Als je een wilsverklaring hebt, geef je ons een kopie van deze verklaring.
Dit is een document waarin je vastlegt wat je wil dat er gebeurt met je medische zorg als je zelf niet meer kunt beslissen.
Het gaat om situaties waarin je bijvoorbeeld ernstig ziek bent, bewusteloos bent of niet meer kunt praten.
 - Alle belangrijke informatie die wij nodig hebben om goede zorg aan jou te geven.
 - De informatie van **andere** zorgverleners die nodig zijn om je goede zorg te geven.
- Je geeft ons de kans de afspraken van het plan voor je zorg uit te voeren.
- Je werkt mee aan het naleven aan de regels voor werken in de zorg.
Deze regels gaan over dingen zoals veiligheid en hygiëne.
- Jij krijgt zorg van Koraal en wij willen graag dat je tevreden bent.
Soms lukt dat niet waardoor je een klacht hebt.
Vertel ons dit zo snel mogelijk, dan zoeken we samen naar een oplossing.
Doe dit ook als een andere cliënt iets doet waar jij last van hebt.
- Als je crisiszorg van ons krijgt, vraag je binnen 5 werkdagen een indicatie aan.
Kun je dit niet zelf aanvragen? Dan werk je mee met de persoon die dit voor jou regelt.
- Als je gaat verhuizen, laat je ons dit zo snel mogelijk weten.
- Je houdt je aan de huisregels van Koraal.

- We gaan binnen Koraal met respect met elkaar om.
Dit betekent dat we netjes met elkaar omgaan en dat we elkaar geen pijn doen, niet schelden, niet schreeuwen en niet bedreigen.
- Je maakt alleen **met toestemming** foto's, films of geluidsopnames van andere cliënten, medewerkers of vrijwilligers.
Ook deel je alleen **met toestemming** foto's, films of geluidsopnames met anderen of op het internet.

2 Persoonlijk plan

Elke client bij Koraal krijgt een persoonlijk plan, ook jij.

Het persoonlijk plan is een digitaal document waarin de zorgafspraken en de uitkomsten van de planbespreking tussen jou en Koraal staan.

Binnen 6 weken na de start van de zorg maken we ons voorstel voor het zorgplan.

We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met wat jij en of je wettelijk vertegenwoordiger wilt en kunt.

We bespreken het voorstel met jou, zodat wij samen beslissen over je persoonlijk plan.

En we beslissen samen hoe we dit gaan doen. Je geeft hier toestemming voor.

We geven alleen zorg waarvoor je een indicatie hebt.

Dit betekent de zorg die vergoed wordt.

Als je extra zorg wil, kun je dat met een van onze medewerkers bespreken.

Soms kan deze tegen extra betaling geregeld worden.

Koraal biedt veel soorten zorg, waardoor het persoonlijk plan verschillende namen heeft. Denk aan zorgplan, plan van aanpak of familiegroepsplan. In dit document gebruiken we het woord: **persoonlijk plan**.

Oneens of niet akkoord met het persoonlijk plan

We houden rekening met jou en of je wettelijk vertegenwoordiger bij het maken, bespreken of aanpassen van het persoonlijk plan.

Met wat jij wil, wat je fijn vindt, wat je kunt doen en wat moeilijk voor je is.

Het kan zijn dat dit niet lukt of dat je niet akkoord gaat met onze zorg of delen hiervan.

Dan schrijven we dat op in je persoonlijk plan.

Die dingen doen we dan niet, behalve als het **echt** nodig is om ernstige problemen te voorkomen.

Planbespreking

Tijdens de planbespreking bespreken we hoe het gaat met de zorg en of er dingen anders moeten. We spreken samen af hoe vaak een planbespreking met jou is.

In deze bespreking bespreken we de volgende dingen:

- **Wensen**
Hoe jij je leven wil leven en welke hulp je daarbij van ons, familie en vrijwilligers wilt krijgen.
- **Doelen**
De doelen van de zorg en hoe we die proberen te halen.
- **Daginvulling**
Hoe we zorgen dat je een zinvolle dag hebt met activiteiten, leren en bewegen.
- **Begeleiders**
Welke mensen je zorg geven, hoe ze samenwerken en wie je contactpersoon is.
- **Familie en anderen**
Welke familieleden of anderen betrokken zijn bij je zorg en hoe we ze op de hoogte houden van onze zorg.

Als je wil, krijg je een papieren kopie van je persoonlijk plan.

Hulp bij je persoonlijk plan en planbespreking

Je kunt altijd hulp vragen aan anderen bij het maken of aanpassen van je persoonlijk plan.

Ook kunnen zij bij je planbespreking aanwezig zijn. Denk aan je familie of vrienden.

Je hebt andere zorg nodig

Soms heeft iemand zorg nodig die wij niet kunnen geven.

Dan vertellen we dit zo snel mogelijk en zoeken we samen met jou naar een oplossing.

3 Dossier

Regels voor omgaan met dossier

Iedere client bij Koraal heeft een eigen dossier.

Hierin staat je persoonlijke informatie die belangrijk is voor je zorg.

Denk aan je wensen, medische gegevens en hoe de zorg verloopt.

Je persoonlijk plan is een deel van je dossier.

Koraal houdt zich aan de wetten en regels voor het bijhouden en bewaren van een dossier.

Dit betekent het volgende:

- Wij houden een dossier bij om goede zorg te geven en bewaren het dossier goed en veilig volgens de wetten en regels.
- Zolang je zorg van ons krijgt, hebben we een dossier nodig.
We bewaren je dossier 20 jaar na de laatste verandering.
Daarna vernietigen we je dossier.
Soms moeten wij een dossier langer bewaren, omdat dit van de wet moet.
- Je vindt dat stukken van je dossier niet kloppen, niet nodig zijn of je bent het er niet mee eens. Dan kun je vragen om die stukken te veranderen of weg te halen.
Hiervoor stuur je een brief of een e-mail naar het cliëntenbureau.
Daarna bespreken we je vraag en laten we weten of we kunnen doen en hoe we dat doen.
- Als je vraagt om je hele dossier of stukken ervan te verwijderen, doen we dat.
Maar we vernietigen het **niet** als het belangrijk is voor iemand anders of als het **niet** mag van de wet.
Binnen 1 maand sturen we je een brief of e-mail of we je dossier of stukken ervan vernietigd hebben. Als het nodig is, mag dit 2 maanden langer duren.
Als we het oneens zijn met je vraag, dan schrijven we in de brief of e-mail wat de reden is.
Ben je het niet eens met ons besluit? Dan kun je een klacht indienen.
Meer informatie over een klacht indienen staat op bladzijde 13.

Het delen van informatie uit je dossier

Wij mogen alleen informatie uit je dossier delen met jou, met je ouders als je jonger bent dan 16 jaar of met je wettelijk vertegenwoordiger.

Voor het delen van informatie uit je dossier met **andere** zorgverleners, **moeten** wij toestemming aan je vragen. Denk aan het ziekenhuis, apotheek of huisarts van buiten Koraal.

Delen zonder je toestemming

In de volgende situaties mogen wij je dossier delen zonder je toestemming:

- **Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening**
Als het nodig is om de zorg beter te maken.
- **Financiële afwikkeling en controle**
Als het nodig is voor het beheren en controleren van geldzaken van Koraal
- **Onderzoek van een intern gemeld incident of calamiteit.**
Als er iets fout gaat, onderzoeken we dit direct.
We vertellen je wat er is gebeurd en hoe we het kunnen oplossen.
We houden je altijd op de hoogte van wat er gebeurt en wat we doen om problemen op te lossen.

Bij het delen van je dossier houden we ons ook aan de privacywet.

Het dossier na je dood

Na je dood geven we je familie **geen** kopie van je dossier of stukken van je dossier. Zij mogen je dossier ook niet lezen.

Uitzondering

De volgende situaties zijn uitzonderingen:

- Je hebt op papier of in een e-mail toestemming gegeven.
- Er is volgens een wet een melding van een incident ontvangen.
De wet heet: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de afkorting is Wkkgz.
- Er is een heel belangrijke reden.
Je familie moet dan bewijzen dat hun reden belangrijker is dan je privacy, ook na je dood.

Bij deze uitzonderingen mag je familie een deel van je dossier lezen.

Je familie krijgt dan een papieren kopie van delen van je dossier.

Ook controleren we deze uitzonderingen op de 2 volgende dingen:

1. We delen niet meer informatie over jou dan nodig.
2. Je hebt schriftelijk of met een e-mail vastgelegd dat je niet wil dat je familie je dossier leest.

Je hebt dit aangegeven toen je 12 jaar of ouder was en toen je hierover goed kon beslissen.

4 Betalingen

Alle zorg kost geld. Sommige zorg wordt vergoed en sommige zorg moet je zelf betalen.

Jeugdwet, WMO, Wlz en Zvw

Als je zorg betaald wordt door de jeugdwet of WMO, dan betaalt de gemeente Koraal.

Als je zorg betaald wordt door Wlz of Zvw, dan betaalt meestal het zorgkantoor of je zorgverzekeraar voor onze zorg aan jou.

Eigen bijdrage bij WMO en Wlz

Bij WMO en Wlz kan het zijn dat je een deel zelf moet betalen, een **eigen bijdrage**.

Het CAK bepaalt hoe hoog die bijdrage is en je betaalt het geld aan het CAK.

Voor informatie over de eigen bijdrage kun je bij het CAK terecht.

Of kijk op de website: www.hetcak.nl

Meer informatie over kosten Wlz

Je leest meer informatie over wie welke kosten moet betalen in de folder **Wie betaalt wat?**

Deze folder staat op onze website, klik op: [Wie betaalt wat?](#)

Eigen risico bij Zvw

Bij Zvw kan het zijn dat een deel van onze zorg onder het eigen risico van je zorgverzekering valt. Je betaalt dan dat deel aan je zorgverzekeraar.

Je zorgverzekeraar kan je informeren over het eigen risico.

Alles zelf betalen

Als het zorgkantoor of je zorgverzekeraar onze zorg niet betaalt, moet je onze zorg zelf betalen. We laten je dan van tevoren weten wat onze prijzen zijn.

Op tijd betalen

Je betaalt alle rekeningen van Koraal **binnen 14 dagen** na de datum die op de brief van de betaling staat.

We kunnen samen afspreken dat Koraal dingen voor jou vooruit betaald.

Niet op tijd betalen

Als je niet op tijd betaalt, sturen we je een herinneringsbrief.

In deze brief vragen we je opnieuw om binnen 14 dagen te betalen.

Betaal je dan nog steeds niet, dan moet je extra geld betalen.

Dit begint te tellen **vanaf de eerste dag dat je moest betalen.**

Afspraak afzeggen

Als je een afspraak wil afzeggen, laat het ons dan zo snel mogelijk weten.

Dit betekent 24 uur van tevoren of eerder.

Als je niet op tijd afzegt, kunnen wij jou de kosten laten betalen.

Behalve als je echt kunt laten zien dat je **echt niet** kon afzeggen, bijvoorbeeld door een onverwachte opname in het ziekenhuis. Je betaalt niet meer dan de kosten die wij mislopen.

Prijzen kunnen veranderen

Wij kunnen de prijzen van onze zorg jaarlijks veranderen.

We laten dit 4 weken van tevoren weten.

Je kunt dan beslissen om te stoppen met onze zorg.

Ook kunnen wij de prijzen verhogen van de **extra zorg** die je zelf betaalt.

Ook dan kun je deze extra zorg stoppen vanaf de dag dat de nieuwe prijzen beginnen.

5 Informatie

Wij zorgen ervoor dat je genoeg informatie krijgt over alles wat belangrijk is voor onze zorg aan jou. Op onze website www.koraal.nl lees je informatie over de volgende dingen:

- Dingen die bij Koraal gebeuren. En belangrijke dingen over de zorg.
- Onze extra zorg en wat het kost.
- Het aanvragen van een nieuwe indicatie, verwijzing of machtiging en hoe wij je hierbij kunnen helpen.
- Het maken van een schriftelijke wilsverklaring voor als je niet meer zelf kunt beslissen
- Hoe je ons kunt bereiken bij een noodsituatie.
- Onze huisregels.
- Onze klachtenregeling. Klik op: [Klachtenbeleid](#)
- Ons privacyreglement. Klik op: [Privacy](#)

6 Ontevreden

Wij doen ons best om goede zorg aan jou te geven en wij willen graag dat je tevreden bent.

Soms lukt dat niet waardoor je een klacht hebt. Deze wil je graag opgelost hebben.

Er zijn 4 manieren om je klacht op te lossen bij Koraal.

1. Je lost je klacht zelf op met de ander.
2. Je lost de klacht op met hulp van mensen die je kent en vertrouwt.
Bijvoorbeeld je familie, vrienden of begeleiders.
3. Je lost de klacht op met hulp van de klachtenfunctionaris van Koraal.

Stuur een mail: klachtenfunctionaris@koraal.nl

4. Je dient je klacht in bij een commissie.

Er zijn speciale commissies voor klachten in Nederland.

Deze commissie beoordeelt dan je klacht.

Dit betekent dat de commissie beslist of je gelijk hebt of niet.

Iedereen moet doen wat deze commissie zegt.

Je kunt alleen een klacht indienen als je eerst hulp hebt gehad van de klachtenfunctionaris van Koraal.

Je kiest zelf op welke manier je de klacht wil oplossen.

7 Aansprakelijkheid

Er kunnen altijd fouten gemaakt worden, waardoor er schade aan anderen of spullen ontstaat. In dat geval wordt de wet gevolgd.

De persoon die de schade maakt, is dan aansprakelijk voor de schade.

In Nederland ben je verplicht een WA-verzekering te hebben voor schade.

WA betekent: wettelijke aansprakelijkheidsverzekering.

Koraal heeft ook een aansprakelijkheidsverzekering.

Je kunt ook de aansprakelijkheidsverzekering van Koraal gebruiken.

Koraal is aansprakelijk

Als Koraal een fout maakt, geef je ons de kans deze fout binnen voldoende tijd goed te maken. De kosten die wij moeten vergoeden, kunnen niet hoger zijn dan de schade.

Is de schade **niet** door Koraal veroorzaakt en of hebben wij geen schuld?

Dan vergoeden we de schade niet.

Schade binnen 3 maanden van de zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst met Koraal heeft 3 maanden geduurd.

Er is schade en Koraal is hiervoor aansprakelijk.

Binnen deze 3 maanden vergoeden we de schade tot maximaal het bedrag dat wij krijgen voor deze 3 maanden zorg.

Schade na 3 maanden van de zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst met Koraal heeft langer geduurd dan 3 maanden.

We vergoeden de schade tot een maximaal bedrag van de laatste 3 maanden zorg.

8 Einde van de zorgrelatie

Jij krijgt zorg van ons en je hebt afspraken over die zorg.

Deze zorgrelatie kan door jou, door de rechter of door ons beëindigd worden.

Dit betekent dan dat onze zorg aan jou stopt.

Jij beëindigt de zorgrelatie

- Je besluit om geen gebruik meer te maken van onze zorg.
- Als je geen zorg meer nodig hebt, stoppen wij met de zorg.
- Je gaat wonen buiten het gebied waar Koraal werkt.
We helpen je dan bij het zoeken van een andere zorgorganisatie en we geven alleen je dossier aan deze organisatie met je toestemming.
- Het zorgkantoor of je zorgverzekeraar betaalt Koraal niet meer voor onze zorg aan jou en jij wilt of kunt onze zorg niet betalen.
- Na je overlijden stopt de zorgovereenkomst automatisch.

Als je de zorgrelatie wil beëindigen, stuur je een e-mail of brief naar je regiebehandelaar of teamleider.

De rechter beëindigt de zorgovereenkomst

De rechter ontbindt de zorgovereenkomst.

Dit betekent dat de rechter beslist dat de overeenkomst officieel stopt en daardoor ook onze zorg.

Wij beëindigen de zorgovereenkomst

We **kunnen** onze zorg stoppen in de volgende situaties:

- We kunnen of mogen de zorg niet meer aan je geven, bijvoorbeeld door een grote verandering in je zorgvraag of na een nieuwe indicatie.
- Jij of je familie komt de afspraken uit de zorgovereenkomst vaak niet na.
- Jij of je familie houdt zich niet aan de huisregels, zodat wij niet verder kunnen gaan met onze zorg.
- In heel bijzondere situaties kunnen wij besluiten om je geen zorg meer te geven, zelfs als je die nog nodig hebt.

Als we de zorgovereenkomst beëindigen, sturen we jou een e-mail of brief.
Bij het moment van stoppen houden we rekening met je situatie.
We helpen je bij het zoeken van een andere zorgorganisatie.
Als je wil, geven we je een papieren kopie van je dossier.
En alleen met je toestemming geven wij informatie uit je dossier aan de nieuwe zorgorganisatie.

Het kan ook zijn dat jij en wij **samen** de zorgovereenkomst willen beëindigen.
Dan stopt ook onze zorg aan jou.