

## Leveringsafspraken

### Afspraken omtrent de begeleiding

- De zorg zoals die door Stichting OOK Begeleiding wordt verleend aan de cliënt vindt plaats op basis van de beschikking die is afgegeven door de Gemeente in leveringsvorm Zorg In Natura (ZIN) of Persoons Gebonden Budget (PGB) of op basis van een particuliere afspraak.
- De cliënt en/of verantwoordelijke zijn zelf verantwoordelijk voor het organiseren van een passende beschikking voor zorg.
- Administratieve afspraken rondom de zorgverlening worden vastgelegd in de zorgovereenkomst, indien de leveringsvorm PGB of particulier is.
- Praktische afspraken ten aanzien van de zorgverlening worden vastgelegd in het handelingsplan.
- Cliëntwensen aangaande de zorgverlening wordt onderling nader besproken en er wordt naar alle redelijkheid en billijkheid rekening mee gehouden. Afspraken hieromtrent worden vastgelegd in het handelingsplan.
- Informatie zoals folder, zorgvisie, bereikbaarheidsgegevens en klachtenprocedure zijn beschikbaar op de website.
- Indien een cliënt zich niet aan de gemaakte afspraken houdt zoals vastgelegd in het handelingsplan, behoudt Stichting OOK Begeleiding de mogelijkheid om na het geven van twee schriftelijke waarschuwingen de zorgovereenkomst op te zeggen en de zorg te beëindigen. Dit zal worden teruggekoppeld aan de indicatiesteller van de betreffende gemeente.

### Afspraken omtrent de administratie

- Stichting OOK Begeleiding registreert gegevens van de cliënt, indien deze noodzakelijk zijn voor het bereiken van de doelstellingen van de cliënt. Wij vragen geen informatie op en delen geen informatie tenzij hiervoor toestemming is gegeven of wettelijke voorschriften of veiligheidsoverwegingen van toepassing zijn.
- Op het moment dat zich wijzigingen voordoen in de persoonlijke gegevens, zorgbehoefte/indicatie of persoonlijke omstandigheden die invloed hebben op de begeleiding van Stichting OOK Begeleiding, dient u dit direct door te geven.
- Stichting OOK Begeleiding is wettelijk verplicht om informatie aan het CAK te verstrekken over de werkelijk geleverde zorg. Het CAK baseert hierop de eigen bijdrage. Voor diverse vormen van begeleiding betaalt u aan het CAK een eigen bijdrage (alleen bij WMO). Meer informatie over de eigen bijdrage vindt u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).
- Facturatie (alleen bij particuliere- en PGB cliënten) vindt plaats per kalendermaand.
- Betalingen van de gefactureerde bedragen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.

### Veiligheid

- Voor een kwalitatieve en verantwoorde begeleiding worden noodzakelijke persoonsgegevens opgenomen in het cliëntdossier van Stichting OOK Begeleiding. Vastlegging en verwerking van deze informatie geschiedt met inachtneming van de AVG.  
Delen van deze gegevens geschiedt vanuit de visie van Stichting OOK Begeleiding, welke sterke raakvlakken heeft met 'Nieuwe Autoriteit en Geweldloos verzet' en altijd met inachtneming van de AVG.
- Indien documenten door een cliënt worden aangeleverd gaat Stichting OOK Begeleiding er vanuit dat deze relevant zijn om het doel van de begeleiding te bereiken. De documenten worden bewaard met inachtneming van AVG.
- Het kan voorkomen dat een medewerker gedurende het werk schade bij u veroorzaakt. Stichting OOK Begeleiding is voor dergelijke zaken verzekerd middels een aansprakelijkheidsverzekering. De verzekeraar beoordeelt of de schade aan u vergoed wordt. De schade dient direct gemeld te worden aan Stichting OOK Begeleiding.
- Voor bemiddeling van aanvullende diensten, geldt dat Stichting OOK Begeleiding nooit aansprakelijk gesteld kan worden voor enige vorm van schade, nalatigheid enz. De verlener van deze dienst is hiervoor rechtstreeks aansprakelijk.

## Privacy

- Alle medewerkers van Stichting OOK Begeleiding dienen zich te houden aan geheimhoudingsplicht, tenzij hierdoor de belangen van de cliënten worden geschaad of de veiligheid van anderen hierdoor zwaarwegend in gevaar komt.
- Het dossier van de cliënt is opgeslagen op een veilige, centrale plek die voldoet aan de eisen van de AVG. Enkel medewerkers van Stichting OOK Begeleiding hebben toegang tot het cliëntdossier. Indien er sprake is van een wettelijke verplichting is Stichting OOK Begeleiding genoodzaakt om toegang te verlenen.
- Begeleiding kan alleen starten met instemming van de cliënt en/of zijn of haar vertegenwoordigers. Indien de cliënt jonger is dan 12 jaar, beslist de vertegenwoordiger over de invulling van de begeleiding. Is de cliënt tussen de 12 en 16 jaar, dan beslist zowel de cliënt als de vertegenwoordiger over de begeleiding. Indien de cliënt 16 jaar of ouder is, dan mag hij of zij zelf een begeleidingsovereenkomst sluiten.
- Vanaf 16 jaar beslist de cliënt zelf met wie hij/zij informatie wil delen. Tot de 16<sup>e</sup> verjaardag hebben ouders/vertegenwoordigers recht op informatie over de begeleiding. Vanaf 12 jaar heeft de cliënt recht om zijn/haar dossier in te zien. Indien het privacy van anderen geschaad dreigt te worden kan toegang tot het dossier geweigerd worden.
- Indien de gegevens die in het dossier zijn vastgelegd volgens de cliënt of ouders/vertegenwoordiger niet correct zijn kan dit aangegeven worden bij Stichting OOK Begeleiding.
- Uw dossier wordt door Stichting OOK begeleiding 15 jaar bewaard, zoals wettelijk bepaald. Na deze periode wordt het dossier vernietigd. Cliënten vanaf 12 jaar en ouders/vertegenwoordigers kunnen Stichting OOK Begeleiding verzoeken om hun dossier eerder te vernietigen. Indien dit niet in strijd is met de belangen van het kind wordt een dergelijk verzoek binnen 3 maanden uitgevoerd.

## Kwaliteit

- Stichting OOK Begeleiding toont haar kwaliteit aan middels een kwaliteitskeurmerk van HKZ. Ten behoeve van (her)certificering neemt een externe organisatie regelmatig een audit af. Cliëntdossiers worden beschikbaar gesteld voor toetsing door de auditurs.

## Inzage

- U, als cliënt en/of verantwoordelijke, heeft te allen tijde recht op inzage in Uw cliëntdossier, of zaken die U als cliënt en/of verantwoordelijke aangaan. U mag tevens al deze gegevens kopiëren, zowel digitaal als op papier. Het kan zijn dat Stichting OOK Begeleiding U een vergoeding voor deze acties zal vragen. U hoeft geen reden op te geven waarom U deze kopieën wilt.

## Gedragscode

- Wij gaan ervan uit dat volgens algemeen aanvaardbare omgangsnormen met onze medewerkers wordt omgegaan. Bij buitensporig agressief gedrag, intimidatie of discriminatie van de cliënt, kan Stichting OOK Begeleiding de begeleiding (tijdelijk) stopzetten. Wij hanteren een gedragscode. Deze zijn terug te vinden op te website.

## Klachten

- Klachten of opmerkingen worden in eerste instantie besproken worden met de betreffende medewerker. Komt u er samen niet uit, meld dit dan via de algemene contactgegevens van Stichting OOK Begeleiding. Het klachtenreglement en informatie over de onafhankelijke klachtencommissie zijn gepubliceerd op de website.
- Het Nederlands recht is van toepassing op bovengenoemde zaken. Eventuele geschillen worden naar Nederlands recht beslecht door de daartoe bevoegde rechtbank.