

**BrabantZorg
Klantenservice**

Postbus 176
5340 AD Oss

Raadhuislaan 13
5341 GL Oss

Telefoon (0412) 62 26 78
Fax (0412) 64 47 20

www.brabantzorg.eu

Rabobank Veghel 13 19 04 108
KvK Oost-Brabant 17225125

Onderwerp Uitreiking algemene leveringsvoorwaarden zorg

Geachte,

Via onze website (www.brabantzorg.eu/huizen/Paginas/noorderkroon-shertogenbosch.aspx) kunt u de algemene leveringsvoorwaarden zorg (hierna: algemene voorwaarden) inzien. In deze brief kunt u lezen waarom BrabantZorg werkt met algemene voorwaarden en wat hierin staat.

Wat zijn algemene voorwaarden?

Bij afname van iedere dienst heeft u te maken met algemene voorwaarden. Deze regelen uw rechten als klant, maar ook uw plichten. Er zijn nu ook algemene voorwaarden voor verpleging, verzorging en thuiszorg. Daardoor weet u wat uw rechten en plichten in de zorg zijn.

Wie hebben de algemene voorwaarden gemaakt?

De algemene voorwaarden zijn gemaakt door organisaties van zorgaanbieders en van cliënten, namelijk ActiZ (brancheorganisatie verpleeg- en verzorgingshuiszorg en thuiszorg), Branchebelang Thuiszorg Nederland, Consumentenbond, LOC Zeggenschap in Zorg en Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie.

Kan ik zelf afspraken maken over de zorg?

Wanneer u zorg van BrabantZorg ontvangt, krijgt u hiervoor een overeenkomst. Daarin staat wat voor soort zorg u krijgt. U kunt daarnaast extra afspraken maken met de zorgaanbieder. Deze komen ook in de overeenkomst te staan. Hiernaast is er nog het zorgleefplan. Daarin staat welke zorg u krijgt.

Wat zijn uw rechten als cliënt?

De algemene voorwaarden geven u als cliënt veel rechten. Hieronder leest u de belangrijkste:

- U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen.
- U krijgt goede informatie over de zorg die de zorgaanbieder u kan geven. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website.
- U krijgt informatie over wat de zorginstelling betaalt en wat u extra kunt kopen. U kunt zelf kiezen of u extra diensten wilt kopen. Dat bent u niet verplicht.

- De zorgaanbieder vertelt u hoe hij met medicijnen omgaat en met uw vertrouwelijke gegevens.
- Om zorg te krijgen heeft u een soort toegangsbewijs nodig: het indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Heeft u op het moment als de indicatie eindigt nog steeds zorg nodig? Of heeft u meer zorg nodig? BrabantZorg helpt u bij het aanvragen van een nieuwe indicatie.

Wat zijn uw plichten als cliënt?

U heeft niet alleen rechten. U heeft ook een aantal plichten. De belangrijkste zijn:

- U dient de zorgaanbieder informatie te geven over onder andere uw gezondheid en de medicijnen die u gebruikt.
- U dient zich aan het huisreglement van BrabantZorg te houden.
- U dient uw rekeningen op tijd te betalen.

Mag de zorgaanbieder met de zorg stoppen?

BrabantZorg wil en mag niet zomaar stoppen met de zorg. In de algemene voorwaarden staat wanneer dit wel kan gebeuren. Bijvoorbeeld als BrabantZorg de zorg die u nodig heeft niet mag leveren. In dat geval zoeken wij met u naar een andere oplossing.

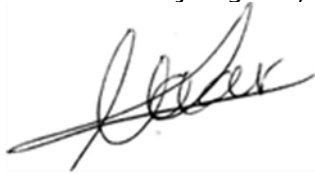
Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Vindt u dat BrabantZorg niet doet wat er is afgesproken? Of voelt u zich niet juist behandeld? U kunt dan een klacht indienen. In de algemene voorwaarden leest u hoe u dit kunt doen.

Vragen?

Wanneer u nog vragen heeft over deze brief of de algemene leveringsvoorwaarden, kunt u deze stellen bij uw CCP'er.

Met vriendelijke groet,



Wil van de laar
Manager locatiegroep 's-Hertogenbosch