



Specialist in dementiezorg

Informatie voor zorgvragers, familieleden en eerste contactpersonen



www.kingarthurgroep.nl

‘Je bent thuis waar je je begrepen voelt’

Beste zorgvrager, naaste en/of vertegenwoordiger,

Welkom bij King Arthur Groep. Als organisatie zijn wij gespecialiseerd in vergeetachtigheid, geheugenproblemen en dementie. Maar het belangrijkste vinden wij: De mens zien.

Onze missie is: **‘Het bijdragen aan een waardig leven en een warm en veilig thuis voor mensen met dementie en hun naasten.’**

Deze hebben wij vertaald in **5 leidende principes**, die volgens ons hieraan bijdragen. Deze leidende principes sturen onze manier van werken en hiermee willen wij onze missie voor u bereiken.

Waar kunt u op rekenen? Onze leidende principes:

1. **De mens zien:** Ieder mens is uniek. We tillen het leven boven de ziekte uit. Zetten mensen in hun kracht. We plaatsen mensen met dementie en teamleden niet in een hokje, maar zien iedereen als een uniek persoon.
2. **Iedereen is welkom:** Wij zijn open, gastvrij, respectvol en uitnodigend. Er is altijd een plek aan tafel. Iedereen mag meedoen. Alles mag, niets moet. Op elk moment van de dag dat iemand binnenkomt of je iemand tegenkomt, wordt hij of zij gastvrij ontvangen, gedag gezegd en hulp geboden.
3. **Betrouwbare partner:** We zijn oprecht en komen onze afspraken na. Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Houden elkaar scherp op onze toegevoegde waarde. Investeren in onszelf door opleiding en ontwikkeling.
4. **Denken in mogelijkheden:** We zijn krachtige ondernemers die uitgaan van wat kan. Voelen ons eigenaar en vinden altijd een oplossing. Zijn ons bewust van kaders en regels en gaan daar creatief mee om. Geen ja maar, maar denken in wat wél kan.
5. **Samen in dialoog:** Samen kom je verder. We zoeken elkaar op, gaan in gesprek, luisteren, proberen te begrijpen alvorens begrepen te worden. Praten niet over maar met iemand. Spreken elkaar aan als het goed gaat of beter kan. Blijven positief en vrij van oordelen.



VOORWOORD

In elke levensfase kunnen wij kiezen waar wij willen wonen, wat wij willen doen en met wie wij omgaan. Natuurlijk rekeninghoudend met onze financiële-, relationele-, sociale- en werksituatie. In onze visie moet je ook kunnen blijven kiezen als je met dementie of andere vormen van zorg te maken krijgt. Er verandert veel, voor degene met dementie, maar zeker ook voor zijn of haar naasten, zoals een partner en familie. Een omgeving waar je je thuis kunt voelen en begrepen voelt, is dan het minste wat geboden kan worden.

Samen met u zoeken wij naar mogelijkheden om het leven te leiden dat nu bij u past. Onze begeleiding is zo normaal mogelijk waar het kan en zo specialistisch mogelijk waar het nodig is.

De informatie in dit boekje is bedoeld om u kennis te laten maken met King Arthur Groep en informatie met u te delen die voor u belangrijk is vanuit de overeenkomst die wij met elkaar aangaan.

Mocht u meer willen weten over wat wij bieden, dan kunt u dit vinden op onze website: www.kingarthurgroep.nl of een folder van ons aanbod aanvragen via 035 - 205 09 50 of info@kingarthurgroep.nl.

We vinden het belangrijk onszelf uit te blijven dagen en te blijven ontwikkelen. Dat is goed voor u, maar ook voor de organisatie en de zorgverleners. Als u vragen, tips of verbeteringen heeft, vragen wij u die met ons te delen.

Namens alle teamleden,

Jarcine Spaander
King Arthur Groep

INHOUD

De zorgovereenkomst en bijbehorende reglementen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.
In dit boekje lichten wij de organisatie en reglementen die voor u van belang zijn toe.

1 Organisatie & wegwijzer	
1.1 De organisatiestructuur	5
1.2 Uw aanspreekpunt en afspraken	5
1.3 Praktische vragen	6
1.4 Sociale kaart en wachtlijsten	7
1.5 (On)vrijwillige zorg- en begeleiding	7
1.6 Clientvertrouwenspersoon	8
2 Overeenkomst & bijdrage	
2.1 Zorgovereenkomst	9
2.2 Eigen bijdrage	9
2.3 Inzage in dossier	9
2.4 Wonen	10
3 Inbreng & Cliëntenraad	
3.1 Medezeggenschap	11
3.2 Cliëntenraad	11
3.3 Huisbijeenvolgen	11
3.4 Centrubijeenvolgen	12
3.5 Mantelzorgbijeenvolgen	12
4 Kwaliteit & Klanttevredenheid	
4.1 Hoe houden we de kwaliteit hoog?	13
4.2 Structurele kwaliteitsverbetering	13
4.3 Klachten	13
4.4 Klachtenfunctionaris	14
4.5 Klachtenregeling	14
4.6 Klanttevredenheid	14
5 Privacy	
5.1 Privacy van betrokkenen	16
5.2 Sociale media en Veilig mailen	16
6 Bijlagen	
6.1 Sociale kaart	17
6.2 Ons Zorgaanbod	17
6.3 Tarieven	19
6.4 Klachtenformulier	20
6.5 Privacyreglement	22
6.6 Algemene Voorwaarden	27

1 ORGANISATIE & WEGWIJZER

1.1 Organisatie en wegwijzer

Hoe zit de organisatie van King Arthur Groep in elkaar?

King Arthur Groep is een Stichting met een WTZi-erkenning en een ANBI status.

De ANBI-status (Algemeen Nut Beogende Instelling) betekent dat wij geen winstoogmerk hebben en met minimaal 90% van onze inzet bijdragen aan het algemeen nut.

King Arthur Groep heeft een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht.

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de zorg.

De Raad van Toezicht toetst het beleid en de besluiten van de raad van bestuur en stelt zich hierbij positief kritisch op en houdt rekening met het maatschappelijke belang van onze organisatie. Ook de perspectieven van de direct betrokkenen, zoals u en teamleden, zijn hierbij van belang. Daarom is er ook een cliëntenraad.

De Cliëntenraad behartigt de belangen van u en kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan het bestuur en moet op bepaalde besluiten zelfs instemming geven. Meer over de cliëntenraad leest u op pagina 11.

De Ronde tafel

'Alleen ga je sneller, samen kom je verder'

De ronde tafel gedachte vormt de kern van onze organisatie. Wij heten niet voor niets King Arthur Groep. In de legende van King Arthur zat de koning niet aan het hoofd van de tafel, maar nam met zijn ridders aan de ronde tafel zijn besluiten. Wij hebben ook de wijsheid niet in pacht en zitten dan ook niet aan het hoofd van de tafel. Samen met u, onze teamleden en andere betrokkenen gaan wij gelijkwaardig in dialoog om de zorg en begeleiding af te stemmen. Samen komen wij verder. Dit is ook de reden waarom wij een platte organisatie zijn met korte lijnen. Zo kunnen zorgverleners en u gezamenlijk sneller tot besluiten komen en tot het maatwerk komen dat gewenst en nodig is.

1.2 Uw aanspreekpunt en afspraken

Uw aanspreekpunt

Als u zorg en/of begeleiding ontvangt van ons, krijgt u een Eerste Verantwoordelijke Begeleider (EVB'er). Maakt u gebruik van meerdere diensten, zoals het ontmoetingscentrum én individuele begeleiding thuis, dan wordt in overleg afgesproken wie de Eerste Verantwoordelijke Begeleider is.

Deze EVB'er stemt met u en de andere betrokkenen de zorg en begeleiding af die u wilt ontvangen, maakt afspraken over deze zorg en/of begeleiding en stelt samen met u uw begeleidings of zorgplan op.

Het begeleidings- of zorgplan

Het begeleidings- of zorgplan geeft aan welke begeleiding en/of zorg u wenst te ontvangen en welke afspraken hierover gemaakt zijn. Bij de start wordt de hoogstnoodzakelijke informatie hierin al vastgelegd, zoals het beoogde doel van de begeleiding en/of zorg en hoe omgegaan moet worden met noodsituaties.

1 ORGANISATIE & WEGWIJZER

Na zes weken vindt het eerste gesprek plaats waarin het begeleidings- of zorgplan definitief opgesteld wordt. Dit plan wordt elk half jaar geëvalueerd en bijgesteld. Mocht het nodig zijn, dan kan tussentijdse bijstelling plaatsvinden. Het hebben van een begeleidings- of zorgplan is voor ons vanuit de kwaliteitswet- en regelgeving verplicht.

Casemanagement

Een casemanager is een onafhankelijke en vaste begeleider die u informeert, begeleidt en adviseert over het dementietraject en de zorg regelt. Ook een casemanager via King Arthur Groep is onafhankelijk. Om verwarring te voorkomen, lichten wij dit hier toe.

Casemanagement bieden wij vanuit het netwerk dementie in uw regio waaraan wij verbonden zijn, Meerdere organisaties zijn verbonden aan dit netwerk en zij bieden ook casemanagement. Anders dan de andere zorg en begeleiding, doen wij dit gezamenlijk. Dit betekent dat de casemanager u onafhankelijk advies geeft welke zorg en/of begeleiding bij u past. Als u naast casemanagement ook zorg of begeleiding vanuit King Arthur Groep ontvangt, heeft u voor deze zorg en begeleiding een Eerste Verantwoordelijke Begeleider (EVBe) als aanspreekpunt. De casemanager kan dan onafhankelijk blijven.

Uitbreiden van zorg en/of begeleiding

Mocht u meer of andere zorg en/of begeleiding wensen, dan kunt u dit bespreken met de Eerste Verantwoordelijke Begeleider of de casemanager.

1.3 Praktische informatie

Heeft u praktische vragen over de zorg en begeleiding die u ontvangt, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de locatie of de individuele begeleider van wie u de zorg en of begeleiding ontvangt. U kunt hierbij denken aan vragen als: hoe laat komt de bus mij ophalen voor het ontmoetingscentrum, hoe ziet het programma eruit de komende maand of hoe laat kan ik terecht in het logeershuis. Dit hoeft niet via de Eerste Verantwoordelijke Begeleider.

Administratieve vragen

Heeft u vragen over een factuur, de overeenkomst of over uw indicatie? Dan kunt u terecht bij onze support office. Deze is te bereiken op werkdagen van 9 - 17 uur via telefoonnummer: 035 - 205 09 50 of via administratie@kingarthurgroep.nl.

1.4 Sociale kaart en wachtlijsten

Sociale kaart

Voor de regio's waar wij werkzaam zijn hebben we een sociale kaart opgesteld. De sociale kaart is een wegwijzer met informatie over organisaties en activiteiten rondom wonen, zorg en welzijn. De sociale kaarten vindt u op onze website op de pagina's van de locaties en de dienstverlening. Zie ook: www.kingarthurgroep.nl/socialekaart/

Wachtlijsten

Wachtlijsten voor onze diensten houden wij actueel op onze website en kunt u terugvinden op de pagina's van de desbetreffende dienst.

1.5 (On)vrijwillige zorg- en begeleiding

Wanneer spreken we van vrijwillige- en onvrijwillige zorg?

Bij wet is bepaald welke zorg onvrijwillige kan zijn. De meest voorkomende type zorg is het beperken van iemands bewegingsvrijheid, het uitoefenen van toezicht en toedienen van vocht, voeding, medicatie en doorvoeren van medische controles en therapeutische maatregelen.

Per situatie kan het verschillen of bovenstaande zorg vrijwillige of onvrijwillige is.

Zorg is vrijwillig indien:

- De zorgvrager wilsbekwaam is en akkoord gaat
- De zorgvrager wilsonbekwaam is, de 1^e vertegenwoordiger akkoord gaat en de zorgvrager verzet zich niet tijdens de zorg- en begeleiding.

Zorg is onvrijwillig indien:

- De zorgvrager wilsbekwaam is en niet akkoord gaat
- De 1^e vertegenwoordiger niet akkoord is
- De zorgvrager wilsonbekwaam is, de 1^e vertegenwoordiger akkoord is, maar de zorgvrager zich verzet tijdens de zorg en begeleiding.

Wanneer en hoe zetten we onvrijwillige zorg in:

We hebben afspraken gemaakt over wanneer en hoe we onvrijwillige zorg/begeleiding inzetten. Deze afspraken zorgen voor een zorgvuldige besluitvorming alvorens onvrijwillige zorg/begeleiding in te zetten. Het zorgt ervoor dat we voldoende en diverse deskundigheid bij dit besluit betrekken. Het zorgt ervoor dat we altijd gaan voor de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg/begeleiding. Ten slotte zorgen deze afspraken ervoor dat we structureel evalueren of deze onvrijwillige zorg/begeleiding nog steeds nodig is.

Daarnaast is bij wet bepaald dat we zoveel mogelijk moeten sturen op vrijwillige zorg- en begeleiding. In de grondwet is bepaald dat iedere burger recht heeft op vrijheid. Ook als je dementie hebt. Iemand met dementie bepaalt zelf hoe hij/zij het leven inricht. Bij ons is dit uitgangspunt: wij willen mensen met dementie een waardig leven bieden. Wij zien de mens en laten iemand in de regie. Maar ook bieden wij een veilig thuis voor iemand met dementie. Als iemand zijn/haar eigen veiligheid of die van anderen niet meer kan overzien en een ernstig nadeel voorkomen moet worden, gaan we op

1 ORGANISATIE & WEGWIJZER

zoek naar manieren om dit te bieden zoveel mogelijk vrijwillig. Mocht dit het ernstig nadeel niet voorkomen dan zetten wij indien nodig onvrijwillige zorg in. Dit mogen wij doen vanuit de wetten: Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en Wet Zorg en Dwang (WZD).

Dit beleid is zowel onze visie op vrijwillige zorg als op de inzet van onvrijwillige zorg. Bij al onze dienstverlening zetten wij in op vrijwillige zorg. In de woonhuizen en ontmoetingshuizen is het soms nodig om onvrijwillige zorg in te zetten, om ernstig nadeel te voorkomen: iemand een veilig thuis te bieden. Daarom zijn die locaties geregistreerd in het WZD register*. Het woonhuis is als accommodatie geregistreerd omdat we de mogelijkheid willen bieden om iemand onvrijwillig te laten opnemen om een ernstig nadeel thuis te voorkomen. Het logeerhuis is als locatie geregistreerd omdat we willen dat logés vrijwillig komen logeren en indien nodig onvrijwillige zorg doorgezet kan worden vanuit een andere zorgverantwoordelijke en/of ingezet kan worden om ernstig nadeel te voorkomen voor de logée.

1.6 Cliëntvertrouwenspersoon bij onvrijwillige zorg

Iedere zorgvrager of vertegenwoordiger die in onze woonhuizen of logeerhuizen te maken heeft met onvrijwillige zorg, heeft recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Deze cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij King Arthur Groep. De Wet Zorg en Dwang regelt zorgvuldigheid in het toepassen van onvrijwillige opname en zorg. Zorgvragers en vertegenwoordigers kunnen met vragen of klachten over de onvrijwillige zorg terecht bij de stichting Zorgstem. Ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem is gratis.

Wat kan de cliëntvertrouwenspersoon voor u doen?

De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal en geeft antwoord op uw vragen. Ook legt de cliëntvertrouwenspersoon uit hoe de Wet zorg en dwang werkt en wat uw rechten zijn. Als u problemen of klachten heeft over de geboden zorg, zoekt de cliëntvertrouwenspersoon samen met u of uw vertegenwoordiger naar een oplossing. De cliëntvertrouwenspersoon kan u desgewenst ondersteunen bij het schrijven van een klachtbrief of meegaan naar gesprekken daarover.

Contactgegevens

De cliëntvertrouwenspersoon van King Arthur Groep:

Yasmina Youjil

youjil@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

06 40 87 80 60



2 OVEREENKOMST & BIJDRAGE

2.1 Zorgovereenkomst

U ontvangt bij aanvang van zorg/begeleiding een zorgovereenkomst. Wij bieden:

- Casemanagement
- Individuele begeleiding thuis
- Begeleiding groep
- Logeren
- Wonen

Bij uitbreiden van de zorg of veranderen van de financieringsvorm wordt de overeenkomst niet aangepast. De afspraken hierover staan in het begeleidingsplan of zorgplan.

Afhankelijk van het type zorg en de ernst zijn een of meer financieringsvormen van toepassing:

- Zorgverzekeringswet (ZvW)
- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Particulier
- PGB (Wmo of Wlz)

De zorg vanuit de ZvW, Wlz en WMO wordt vergoed. Voor de Wlz en WMO heeft u een indicatie of beschikking nodig voordat u de vergoeding voor deze zorg kunt ontvangen. U betaalt voor de zorg vanuit de Wlz en WMO wel een eigen bijdrage aan de overheid via het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Dit wordt hieronder beschreven. De tarieven van de particuliere zorg vindt u in de bijlage.

2.2 Eigen bijdrage

Voor de Wlz en WMO (in natura en PGB) betaalt u een eigen bijdrage via het CAK (Centraal Administratiekantoor).

De eigen bijdrage bedraagt:

- WMO: € 19,- per maand, niet inkomensafhankelijk
- Wlz*: € 171,- tot € 899,80 per maand, inkomens- en vermogen afhankelijk

*Als u 20 uur of minder zorg per maand ontvangt vanuit de Wlz, dan wordt een uitzondering gemaakt op uw eigen bijdrage en is de eigen bijdrage € 24,40 per maand. Een dagdeel op het ontmoetingscentrum wordt hierbij geteld als 1 uur. Op de website van het CAK (www.hetcak.nl) kunt alles lezen over het vaststellen van de hoogte van uw eigen bijdrage. Wij vragen voor de zorg- en begeleiding die wij bieden geen extra eigen bijdrage.

2.3 Inzage in dossier

Als u zorg ontvangt, heeft u recht op inzage in uw dossier. Het zorgdossier wordt bijgehouden ten behoeve van de zorgverleners, zodat informatie over de zorg en begeleiding overgedragen en gevolgd wordt. Mocht u willen inzien wat er in uw dossier staat, dan kunt u toegang vragen in het elektronisch cliënten dossier (ECD) bij de administratie via: 035 - 205 09 50 of administratie@kingarthurgroep.nl.

2 OVEREENKOMST & BIJDRAGE

2.4 Woon-/huurovereenkomst

Onze kleinschalige woonzorgvoorzieningen zijn gebaseerd op het scheiden van wonen en zorg. De zorg wordt geboden op basis van een Volledig Pakket Thuis (VPT). De kosten voor huur en services betaalt u particulier zelf. U woont als het ware thuis en dient uzelf in te schrijven bij de Gemeente als inwonende.

Vereiste indicatie

In onze woonzorgvoorzieningen is het mogelijk te wonen met een Wlz indicatie zzp 4, zzp 5 of zzp 7. Deze zzp wordt bij aanvang omgezet naar een VPT.

Kosten

Voor de zorg in onze huizen betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK, zoals hierboven aangegeven. Voor de huur- en servicekosten betaalt u tussen de € 2650,- en € 2950,- per maand.



3 INBRENG & CLIËNTENRAAD

3.1 Medezeggenschap

Cliënten bij zorginstellingen hebben recht op medezeggenschap. Dat wil zeggen 'het recht om invloed te hebben op het beleid van een organisatie door personen die niet in dienst van die organisatie zijn'. Deelnemers en bewoners of hun naasten kunnen op die manier meebeslissen over (werk)omstandigheden, samenwerkingsverbanden en de organisatiestructuur.

Medezeggenschap van cliënten in de zorg is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

King Arthur Groep organiseert de medezeggenschap door middel van jaarlijkse huis- en centrum-bijeenkomsten. Daarnaast hebben wij ook een cliëntenraad die invulling geeft aan de gemeenschappelijke belangen van onze zorgvragers.

3.2 Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de belangen van u en kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan het bestuur en moet op bepaalde besluiten zelfs instemming geven.

De leden van de cliëntenraad overleggen minimaal 4x per jaar gezamenlijk en met bestuur of medewerkers van King Arthur Groep over o.a. kwaliteit van zorg en welzijn, financiën, huisvesting, organisatieveranderingen of aanstelling van leidinggevenden of bestuurders.

De cliëntenraad wordt ondersteund door Klazien Teeuwissen. Wilt u deelnemen aan de cliëntenraad of in contact komen met de cliëntenraad, dat kan via Klazien:

klazien.teeuwissen@kingarthurgroep.nl.

3.3 Huisbijeenkomsten (24-uurs zorg)

Minimaal 3x per jaar organiseren wij een avond voor de bewoners en naasten van onze huizen en bespreken wij wat er in het huis speelt, evalueren wij wat goed gaat en beter kan en komt er op de agenda wat u belangrijk vindt. In de huisbijeenkomsten worden ook samen met u de beslissingen genomen over veranderingen in de zorg- en dienstverlening, waar u volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen recht op heeft.

3 INBRENG & CLIËNTENRAAD

3.4 Centrumbijeenkomsten

Tweemaal per jaar organiseren wij in alle ontmoetingscentra een bijeenkomst in de middag voor de deelnemers en hun naasten. We kijken terug op de activiteiten en vooruit. Wij horen graag van u welke activiteiten passend zijn. In de centrumbijeenkomsten worden ook samen met u de beslissingen genomen over veranderingen in de zorg- en dienstverlening, waar u volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen recht op heeft.

3.5 Mantelzorgbijeenkomsten

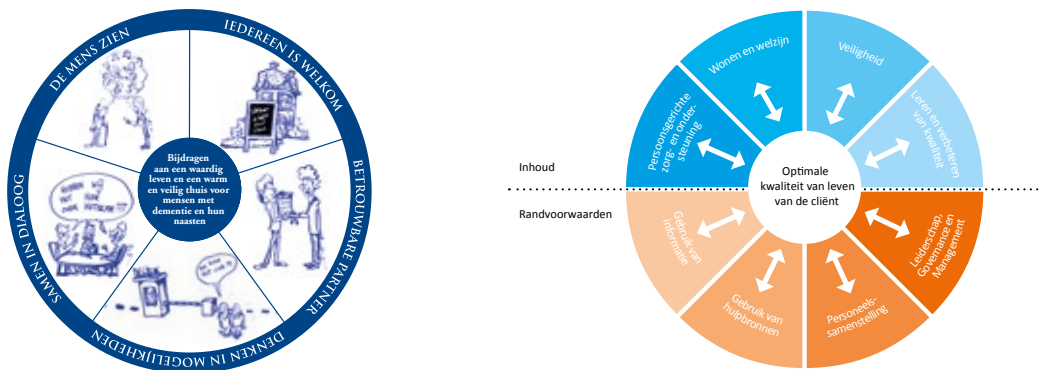
Regelmatig organiseren wij een mantelzorgbijeenkomst waarin een inhoudelijk thema besproken wordt. Ook nodigen wij geregeld sprekers uit. U kunt daarbij denken aan een specialist ouderengeneeskunde, een notaris of bewindvoerder.



4 KWALITEIT & KLANTTEVREDENHEID

4.1 Hoe houden wij de kwaliteit van zorg- en begeleiding hoog?

Wij vinden het belangrijk dat wij zorg- en begeleiding bieden die u of uw naaste nodig heeft. Daarnaast willen wij dat deze zorg- en begeleiding van goede kwaliteit is. Dit betekent voor ons dat alles wat wij doen toetsen aan onze missie, leidende principes en het kwaliteitskader.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

De acht thema's van het kwaliteitskader geven aan waar wij ons op focussen om de kwaliteit hoog te houden. Aan dit kwaliteitskader hangt wet- en regelgeving en er zijn normen opgesteld waaraan wij willen voldoen.

In de praktijk betekent dit bijvoorbeeld dat wij veel aandacht hebben voor hygiëne richtlijnen omtrent hygiëne en infectie preventie,. Dit om te voorkomen dat we ongewenst ziektes verspreiden waar uw naaste vatbaar voor is.

4.2 Structureel werken aan kwaliteitsverbetering en toezicht

Binnen de organisatie toetsen wij regelmatig intern en extern of en in welke mate wij voldoen aan de kwaliteitseisen. De resultaten bespreken wij met teamleden, maar ook met u via de medezeggenschapsorganen. Dit houdt ons scherp en zorgt dat wij blijven verbeteren.

Daarnaast wordt toezicht gehouden door de kwaliteitscommissie van de Raad van Toezicht (zie ook hoofdstuk 1 Organisatie). De Inspectie van Jeugd- en Gezondheidszorg (IGJ) en WMO Toezicht toetsen ons ook en hebben landelijk en regionaal de taak en verantwoordelijkheid om toezicht te houden op de zorg in Nederland.

4.3 Klachten

Wij proberen zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. Mocht u niet tevreden zijn, laat het ons weten.

U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan de betrokken begeleider, het betrokken team, onze administratie of de bestuurder. U kunt deze ook mailen aan: klacht@kingarthurgroep.nl. Wij willen leren van u en uw klacht zo goed mogelijk oplossen. Mochten we hier gezamenlijk niet uitkomen, dan kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris.

4.4 Klachtenfunctionaris

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een Klachtenfunctionaris.

Deze Klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een klacht onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend. Bovendien kan de Klachtenfunctionaris u helpen bij het opstellen van de klacht.

King Arthur Groep is aangesloten bij branchevereniging SPOT. SPOT en haar leden vinden het belangrijk dat een klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid wordt opgelost.



Een klacht indienen

U kunt de externe klachtenfunctionaris bereiken via:

klacht@verenigingspot.nl

www.verenigingspot.nl/klachten

035 - 54 27 517

Postbus 5135, 1410 AC Naarden

4.5 Klachtenregeling

Elke zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling op te stellen en moet ervoor zorgen dat u op de hoogte bent van deze regeling. U kunt onze Klachtenregeling vinden op www.verenigingspot.nl/klachten.

4.6 Klanttevredenheid

Wij vinden het opvragen van de tevredenheid een belangrijk onderdeel van het behouden en verbeteren van onze kwaliteit. Jaarlijks laten wij een tevredenheidsonderzoek uitvoeren onder onze zorgvragers. Voor de uitvoering van dit onderzoek wordt samengewerkt met een onafhankelijk onderzoeksbureau.

Voor dit onderzoek worden verschillende vragenlijsten uitgezet onder alle zorgvragers van King Arthur Groep. De vragenlijsten worden afgestemd op de dienstverlening waar de desbetreffende zorgvrager op dat moment gebruik van maakt. Op deze manier kunnen er specifiekere vragen worden gesteld en geeft dit ons een nauwkeurig beeld.

Belangrijkste uitkomsten 2020 King Arthur Groep kreeg gemiddeld een 8,6 en scoort hoog op deskundigheid en professionaliteit. De wijze van communicatie wordt ook gewaardeerd, afspraken worden nagekomen en zorgvragers worden regelmatig op de hoogte gesteld. Als laatste wordt de fijne sfeer benadrukt.

King Arthur Groep is altijd op zoek naar manieren om te leren en te verbeteren. Verbeterpunten worden opgenomen in het jaarlijkse kwaliteitsplan, dat u terug kunt vinden op de website. De uitkomsten en de verbeterplannen worden jaarlijks teruggekoppeld in de cliëntenraad en de huis- en centrumbijeenkomsten op locaties.

Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is de ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op Zorgkaart Nederland delen mensen hun ervaringen met de betreffende zorgorganisatie. Zodat andere mensen die opzoek zijn naar een zorgaanbieder een keuze kunnen maken die het beste past bij de wensen. Zorgkaart Nederland is een website van Patiënten federatie Nederland.

King Arthur Groep staat ook op ZorgkaartNederland. U kunt uw ervaringen met King Arthur Groep daarop delen. Door uw waardering en tips hier te noemen helpt u om onze dienstverlening te verbeteren en informeert u mensen die een zorgaanbieder zoeken over King Arthur Groep.

Zie: www.zorgkaartnederland.nl



“Professionaliteit, zorgvuldigheid, goede communicatie, empathie”. Ik vul dit namens mijn moeder in, zij heeft echt haar plek gevonden bij King Arthur Groep. Vindt het gezellig, kent de mensen, voelt dat zij gewent is”

Zorgvrager Individuele begeleiding thuis:
“Fijn dat je er bent, bij jou kan ik mezelf zijn! Het uitje heeft me goed gedaan, even wat anders dan die huiskamer. Ik word niet moe van het wandelen, heerlijk, maar wel moe van het kletsen met je. Dat doet me goed. Wanneer kom je weer? Heb zo ontzettend gelachen met je!”

5.1 Privacy

King Arthur Groep is zich bewust van de behoefte aan, en het recht op, privacy van betrokkenen. Ter bescherming van de privacy van betrokkenen hebben wij een privacyreglement opgesteld waarin de regels staan voor King Arthur Groep, haar teamleden en andere betrokkenen voor de registratie van persoonsgegevens en de verwerking daarvan. In dit reglement zijn ook de rechten van u ten aanzien van de registratie van uw persoonsgegevens opgenomen.

King Arthur Groep geeft met dit reglement uitvoering aan de wettelijke vereisten zoals vastgelegd in onder andere:

- Wet Langdurige Zorg (Wlz)
- Zorgverzekering Wet (ZvW)
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
- Wet identificatieplicht
- Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

King Arthur Groep beoogt met het privacyreglement betrokkenen inzicht te verschaffen in de wijze waarop wij persoonsgegevens verkrijgen, welke gegevens wij bewaren, wie toegang heeft tot deze gegevens en aan wie deze worden verstrekt. Ook wordt uiteengezet welke rechten betrokkenen hebben. In voorkomende gevallen waarin de WGBO enigszins afwijkt van de AVG prevaleert eerstgenoemde wet. Het privacyreglement vindt u in de bijlage van dit boekje.

5.2 Veilig mailen en gebruik sociale media

Zorgmail, siilo app, besloten facebook en familienet

Onze zorgverleners willen u zo goed mogelijk op de hoogte houden van de activiteiten die plaatsvinden in de zorg en begeleiding. Daarom worden foto's, filmpjes en teksten met u gedeeld op verschillende manieren afhankelijk van het type zorg of begeleiding die u ontvangt.

Wij werken met systemen die voldoende beveiligd zijn en waarmee voorkomen wordt dat deze informatie buiten de organisatie bekend worden. Dit kan betekenen dat u eerst moet inloggen of een code intikken voordat u bij deze informatie kunt komen.

6 BIJLAGEN

6.1 Sociale kaarten

Wilt u weten waar u met uw vragen terecht kunt. Onze casemanagers, begeleiders en kwartiermakers kennen de sociale kaart in hun werkgebied goed. Gaat u bij voorkeur zelf op onderzoek uit?

Op onze website kunt u per regio een sociale kaart downloaden met organisaties waar u terecht kunt. Ook vindt u op de sociale kaart een aantal tips om met een persoon met (beginnende) dementie om te gaan. Zie hiervoor: www.kingarthurgroep.nl/socialekaart/

Waar kunt u met uw vragen terecht?

Is het vergeetachtigheid of dementie	Huisarts, geheugenpoli, neuroloog of geriater in ziekenhuis
Diagnose dementie gesteld en nu?	Casemanagers Dementie en/of huisarts
Wilt u hulp thuis?	Huishoudelijke hulp en begeleiding: Wmo loket (wijkteams). Verzorging en verpleging via de zorgverzekeraar: wijk- verpleegkundige)
Wilt u iets leuks doen of tijd voor uzelf?	King Arthur Groep biedt individuele begeleiding, begeleiding groep en logeren aan mensen met dementie in de thuis- situatie. Gezelschap thuis en buitenshuis.
Wilt u meer informatie over de ziekte?	Alzheimer café
Mantelzorgondersteuning	Een vrijwilliger voor u als mantelzorger
Wilt u praktische tips?	Boek 'Had ik het maar geweten' of een zelftest voor dementie en overbelasting van de mantelzorger. Alzheimer telefoon 030 - 656 75 11 (gratis)

Interessante websites

www.zorgenoveralzheimer.nl

www.dementie.nl (link zelftest: <https://dementie.nl/doe-de-geheugentest-zelf>)

www.dementieonline.nl

6.2 Ons Zorgaanbod

Begeleiding groep

In onze ontmoetingscentra bieden wij dagactiviteiten, ondersteuning en begeleiding aan mensen met beginnende geheugenproblemen, vergeetachtigheid en dementie die zelfstandig thuis wonen. Ook geven wij hier voorlichting en advies aan partners, familie en mantelzorgers.

In elk ontmoetingscentrum wordt een gevarieerd (activiteiten)programma geboden. Dit kan bestaan uit het bijwonen van een lezing, jeu de boules, sjoelen, geheugenspelletjes, koken, muziek, bewegen, schilderen, etc. De ontmoetingscentra zijn laagdrempelig, partner & familieleden, wijk- en buurtbewoners zijn van harte welkom mee te doen met activiteiten of langs te komen en binnen te lopen voor een kopje koffie. De deur zit bij ons niet op slot. Elke maand wordt in elk ontmoetingscentrum een activiteitenprogramma opgesteld. Deelname aan het programma wordt aangemoedigd, maar is niet verplicht. Met iedere deelnemer kijken of zoeken we samen naar zijn of haar persoonlijke interesses en mogelijkheden.

Begeleiding individueel

King Arthur Groep biedt Individuele Begeleiding Thuis aan mensen met beginnende geheugenproblemen, vergeetachtigheid en dementie die in een thuissituatie wonen. Wanneer u te maken krijgt met dementie, verandert er veel. Juist daarom is het voor veel mensen prettig om in hun vertrouwde woonomgeving te kunnen blijven wonen. Met wat ondersteuning bij praktische zaken als de administratie is dit vaak lang mogelijk. De begeleiding thuis is overigens ook prima te combineren met deelname in één van onze ontmoetingscentra. Echter, niet iedereen voelt zich thuis in een groep en/of is een verenigingsmens. De behoefte aan persoonlijk contact en het ondernemen van activiteiten is er daarentegen vaak wel. Ook dan kan een individuele begeleider een uitkomst zijn.

Logeren (respijtzorg)

Eén van de ondersteuningsvragen die wij regelmatig krijgen is of de mantelzorger af en toe één of meer dagen rust kan krijgen doordat degene met dementie even niet thuis is. Hieruit is het idee van een kleinschalig logeerhuis in combinatie met een ontmoetingscentrum 'Het ontmoetingshuis' ontstaan. Het ontmoetingshuis biedt tijdelijk huisvesting aan 4 tot 7 logés met dementie. Logés kunnen een paar nachten per maand komen logeren of een langere periode achter elkaar, afhankelijk van de behoefte.

Wonen

In onze visie moet je ook kunnen blijven kiezen in welke omgeving je woont, als je met de ziekte van Alzheimer of een andere vorm van dementie te maken krijgt. Er verandert veel voor degene die dementie heeft, maar zeker ook voor naasten, zoals de partner en de familie. Een woonomgeving waar je je thuis kunt voelen is dan het minste wat geboden kan worden. King Arthur Groep opende in september 2013 een huis voor 22 bewoners in Hilversum en zal medio 2021 in Bunschoten (aan de Zevenhuizerstraat, voorheen Hoogland, Gemeente Amersfoort) een huis voor 28 mensen met dementie openen.

Casemanagement

Is bij u de diagnose dementie gesteld, heeft u last van geheugenproblemen of vergeetachtigheid? Raadpleeg een casemanager. Een casemanager is deskundig op het gebied van dementie en ondersteunt mensen met dementie en hun naasten die nog thuis wonen. De casemanager kent de sociale kaart, helpt u met de vele vragen omtrent de ziekte. Geeft voorlichting, ondersteuning, advies en handvatten hoe met de ziekte om te gaan of helpt u bij de acceptatie. In een persoonlijk gesprek wordt samen met u een zorgleefplan opgesteld. De huisarts of de geheugenpoli attendeert u er op, maar u mag ook zelf contact opnemen. Casemanagement kan gefinancierd worden vanuit de Zorgverzekeringswet of de WLZ.

Durf hulp te vragen aan familie en vrienden

Samen langer thuis met dementie is zonder hulp niet mogelijk. Vrienden en familie willen graag helpen, maar weten vaak niet hoe. Om boven tafel te krijgen wat nodig is, brengt de casemanager van King Arthur Groep vrienden, familie en vrijwilligers samen om hulp te bieden en begrip en betrokkenheid te vergroten.

6.3 Tarieven

Zorg en begeleiding

De zorg en begeleiding wordt vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet, WMO of WLZ.

U heeft hiervoor een indicatie of een beschikking nodig. Hiervoor betaalt u voor de WMO en WLZ een eigen bijdrage aan de overheid via het CAK.

Als er gekozen wordt om de zorg particulier of via een PGB af te nemen, dan gelden de volgende tarieven:

- Ontmoetingscentrum (OC) per dagdeel € 35,00
- Ontmoetingscentrum (OC) retour vervoer € 7,50
- Individuele Begeleiding thuis (IBT) per uur € 37,50
- Persoonlijke verzorging (PV) per uur € 37,50
- Casemanagement (CM) per uur € 40,00
- Logeren per etmaal € 228,00
- Zorg in kleinschalige woonvoorziening per etmaal € 200,00

Huur- en servicekosten

Voor het wonen in een kleinschalige woonzorgvoorziening betaalt u huur- en servicekosten.

Deze bedragen:

- Lindenhorst
 - o regulier appartement € 2650,00
 - o groot appartement € 2750,00
- Ridderspoor
 - o regulier appartement € 2679,72
 - o groot appartement € 2947,69

6.4 Klachtenformulier

Via onze website kunt u het klachtenformulier downloaden. Vanzelfsprekend kunnen wij u het formulier op aanvraag ook per post toesturen. Indien u als familie, mantelzorger of wettelijk vertegenwoordiger een klacht indient, is het van belang dat degene namens wie u klaagt, instemt met het indienen van een klacht en de klacht mede ondertekent.

1. Gegevens klager

Naam

Adres

Woonplaats

Telefoonnummer

2. Indien de klacht door iemand anders dan cliënt wordt ingediend, dan ook gegevens indiener vermelden

Naam

Adres

Woonplaats

Telefoonnummer

Relatie tot cliënt Partner Zoon/dochter Familielid
 Wettelijk vertegenwoordiger Anders

3. Indien de klacht betrekking heeft op handelen of bejegening van de medewerkers, graag hieronder de namen en indien bekend de functies van medewerkers aangeven.

Naam medewerker / functie

/

/

/

Waarop heeft uw klacht betrekking

- Bejegening
- Uitvoeren zorg-/dienstverlening
- Deskundigheid van medewerkers
- Verpleegkundig handelen.
- Informatieverstrekking
- Bereikbaarheid tijdens / buiten kantooruren
- Nakomen van afspraken
- Anders

4. Toelichting op de klacht

U kunt hieronder beschrijven waar uw klacht over gaat

6.5 Privacyreglement

King Arthur Groep heeft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen een reglement opgesteld houdende de regels voor King Arthur Groep en de aan haar gelieerde ondernemingen voor de registratie van persoonsgegevens en de verwerking daarvan.

Tevens zijn de rechten van betrokkenen ter zake van de registratie van hun persoonsgegevens opgenomen. King Arthur Groep geeft hierbij uitvoering aan de wettelijke vereisten zoals vastgelegd in onder andere:

- Wet Langdurige Zorg (Wlz);
- Zorgverzekering Wet (ZvW)
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO);
- Wet identificatieplicht
- Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO);
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

King Arthur Groep is zich bewust van de behoefte aan, en het recht op, privacy van betrokkenen. Hiertoe volgt King Arthur Groep de hieronder beschreven (wettelijke) regels en procedures om de privacy van betrokkenen optimaal te waarborgen.

King Arthur Groep beoogt met dit reglement betrokkenen inzicht te verschaffen omtrent de wijze waarop King Arthur Groep en de aan haar gelieerde ondernemingen persoonsgegevens verkrijgt, welke gegevens zij bewaart, wie toegang heeft tot deze gegevens en aan wie deze worden verstrekt. Tevens wordt uiteengezet welke rechten betrokkenen hebben. In voorkomende gevallen waarin de WGBO enigszins afwijkt van de WBP prevaleert eerstgenoemde wet.

Ten aanzien van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geldt:

- Grondslag verwerken 'bijzondere' persoonsgegevens
- Op grond van de wet heeft King Arthur Groep het recht gegevens te verwerken
- Ten behoeve van Zorgvragers

Op basis van de volgende criteria

- Toestemming
- Overeenkomst
- Het nakomen van de wettelijke verplichtingen aan bijvoorbeeld het CAK
- Noodzakelijk voor vitaal belang
- Noodzakelijk voor de volksgezondheid voor de doelen gezondheidszorg

Grondslag verwerken 'gewone' persoonsgegevens

- Ten behoeve van Zorgverleners, vrijwilligers en stagiaires

Op basis van de volgende criteria

- Toestemming
- Noodzakelijk voor het uitvoeren van een overeenkomst

Begripsbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet dient de betekenis te worden afgeleid uit de AVG.

Persoonsgegevens:

- elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- verwerking van persoonsgegevens:
- elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

Bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.

Zorg: voorzieningen ter behoud, herstel of ter bevordering van de arbeidsgeschiktheid of strekkende tot verbetering van levensomstandigheden van betrokkenen, alsmede maatschappelijke dienstverlening.

Verantwoordelijke: King Arthur Groep, gevestigd te Bilthoven, die alleen of tezamen met aan haar gelieerde ondernemingen en/of verbonden instellingen het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.

Derde: ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke of enig persoon die namens de verantwoordelijke gerechtigd is om persoonsgegevens te verwerken.

Ontvanger: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.

Toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

Bewaartermijn: de tijd dat gegevens worden bewaard.

Werkingsfeer

Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking binnen de EU van persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zullen worden opgenomen betreffende betrokkenen die van King Arthur Groep of aan haar gelieerde ondernemingen en/of verbonden instellingen zorg (wensen te) ontvangen of zorg hebben ontvangen.

Toestemming

Aan de betrokkene wordt schriftelijk toestemming gevraagd om in overleg te kunnen treden en/of informatie uit te wisselen met instanties die de zorg financieren en/of andere relevante instanties, zoals verwijzers, het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ), Zorgverzekeraars (ZvW), Gemeenten (Wmo ondersteuning) en artsen. Een kopie van de schriftelijke toestemming wordt op verzoek meegezonden bij schriftelijke rapportages of bij een verzoek om inlichtingen betreffende een betrokkene.

Organisatie, verantwoordelijkheid.

De verantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van dit reglement en voor de juistheid en de volledigheid van de opgenomen gegevens. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat persoonsgegevens afdoende worden beveiligd tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Hiertoe legt zij passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer. In ieder geval wordt, gelet op de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gegarandeerd. De verantwoordelijke draagt de dagelijkse zorg voor de persoonsregistraties op aan een of meer medewerkers, welke werkzaam is/zijn voor de verantwoordelijke. De medewerker verwerkt persoonsgegevens slechts in opdracht van de verantwoordelijke.

Inhoud persoonsgegevens

De persoonsgegevens kunnen onder meer bestaan uit de volgende gegevens:

- personalia (inclusief personalia van een eventueel wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde van betrokkene);
- identificatienummer / burger service nummer (BSN);
- adres en telefoonnummer;
- geboortedatum, geboorteplaats, geslacht en burgerlijke staat;
- zorginhoudelijke gegevens;
- financiële- en administratieve gegevens.

Overeenkomst met toestemming

Voorts kunnen in de registratie van de persoonsgegevens onder meer de navolgende gegevens worden opgenomen:

- gegevens betreffende een verzekeringsmaatschappij;
- gegevens betreffende begeleiders, zorgverleners, een zorginstelling, zorgkantoor, casemanager, wijk-/buurtteam medewerkers en/of uitvoeringsinstelling.

En in het indien het persoonsgegevens betreft van stagiaires en vrijwilligers kunnen naast de personalia en BSN nummer de gegevens worden aangevuld met:

- Kopie ZZP keurmerk
- Kopie rijbewijs (chauffeurvrijwilliger)

Doeleinden registratie, verwerking

Het registreren van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in zoverre zulks noodzakelijk is voor een verantwoorde zorgverlening aan betrokkenen en/of uitoefening op basis van een overeenkomst. De registratie en verwerking van persoonsgegevens vindt plaats ten behoeve een juiste en doelmatige zorgverlening teneinde productiegegevens te kunnen vastleggen, voor de financiële afhandeling van de geleverde zorg en voor statistische doeleinden ter zake van de zorgverlening.

Persoonsgegevens van betrokkenen worden slechts verwerkt indien:

- de betrokkene hiertoe ondubbelzinnig zijn toestemming heeft verleend; de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van een betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang van de betrokkene prevaleert.

- De persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt en deze worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

Verstrekking van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan personen werkzaam ten behoeve van de verantwoordelijke die deze in het kader van hun taakuitoefening c.q. dienstverlening mogen ontvangen en indien zulks in overeenstemming is met de in artikel 7 vermelde doeleinden. Aan derden worden persoonsgegevens uitsluitend verstrekt indien zulks noodzakelijk is op grond van een wettelijk voorschrift en/of indien zulks noodzakelijk is voor het doel van de registratie. Onder deze derden vallen onder andere de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de uitvoeringsinstelling, het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (Ministerie van VWS).

Toegang tot de registratie van persoonsgegevens

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geeft mensen meer zeggenschap over hun persoonsgegevens. Ze hebben het recht om te vragen welke gegevens wij hebben geregistreerd. Betrokkene mag ook vragen deze gegevens in te zien. In de AVG (artikel 15) staat dit recht beschreven als 'recht op inzage'. Uitsluitend personen binnen de organisatie van de verantwoordelijke die daartoe zijn aangewezen door de directie van de verantwoordelijke en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn, hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens. Tot de gebruikers van de registratie behoren de directie van de verantwoordelijke en de cliëntenadministratie. Voor iedere gebruiker geldt een specifieke bevoegdheid ten aanzien van het invoeren, wijzigen en verwijderen van gegevens. Bovendien heeft iedere gebruiker zich ten aanzien van de persoonsgegevens schriftelijk tot geheimhouding verplicht. De binnen de organisatie van verantwoordelijke werkzame personen beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Derden hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens indien zulks noodzakelijk is op grond van een overeenkomst of wettelijk voorschrift. Bovendien kan aan een externe accountant toegang worden verleend indien zulks ten uitvoer van diens opdracht noodzakelijk is.

Bewaring persoonsgegevens

De persoonsgegevens van een betrokkene vallend onder de WGBO worden gedurende vijftien jaar bewaard te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is voor een goede zorgverlening.

De gegevens niet vallend onder het eerste lid van dit artikel worden gedurende een termijn van zeven jaar bewaard, of zoveel langer als noodzakelijk is.

Binnen een jaar na het verstrijken van de geldende bewaartermijn als in dit artikel bepaald worden de gegevens op een verantwoorde manier uit de registratie verwijderd c.q. vernietigd.

Verband met andere registraties

Binnen de organisatie van de verantwoordelijke bestaat er een verband tussen de registratie van persoonsgegevens met de persoonsregistratie ter zake van de archivering van dossiers en bestanden en met de registraties van persoonsgegevens betreffende verschillende soorten zorgdienstverlening naar financieringsbron (Wlz, ZvW, WMO, PGB e.d.).

Ten behoeve van het opvragen van relevante gegevens van betrokkenen dan wel het verstrekken daarvan bestaat er ter zake van de registratie van persoonsgegevens buiten de organisatie van verantwoordelijke een verband met de registraties van de Belastingdienst, zorgverlenende instellingen, uitvoeringsinstellingen, zorgkantoren en de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA).

Verstrekking (identiteit)gegevens aan betrokkenen

Indien persoonsgegevens direct bij de betrokkene worden verkregen deelt de verantwoordelijke voor het verkrijgen van de persoonsgegevens aan de betrokkene zijn identiteit mede en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd.

In het geval persoonsgegevens door de verantwoordelijke worden verkregen van een ander dan betrokkene deelt de verantwoordelijke aan de betrokkene zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd mede en wel op het moment van vastlegging van de gegevens dan wel op het moment dat de gegevens aan een derde worden verstrekt indien zij daarvoor zijn bestemd, een en ander behoudens het geval dat betrokkene daarvan reeds op de hoogte is. De in lid 1 en lid 2 van dit artikel bedoelde mededeling aan betrokkene vindt niet plaats indien mededeling aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost alsmede indien de vastlegging of de verstrekking van de gegevens wettelijk is voorgeschreven. Alsdan legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast in zijn dossier.

Rechten van betrokkenen

De betrokkene heeft het recht de verantwoordelijke te verzoeken hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke deelt zulks uiterlijk vier weken na een daartoe strekkend verzoek aan betrokkene mede en indien de bedoelde gegevens worden verwerkt houdt de mededeling van de verantwoordelijke een overzicht van de gegevens, het doel van de verwerking daarvan alsmede de herkomst van de gegevens. Verstrekking van de gegevens kan door de verantwoordelijke worden geweigerd indien zulks noodzakelijk is in het belang van de persoonlijke levenssfeer van een derde.

De verantwoordelijke kan voor de gegevensverstrekking als in het eerste lid bedoeld een redelijke vergoeding in rekening brengen.

De betrokkene heeft het recht de verantwoordelijke te verzoeken de door haar opgenomen persoonsgegevens aan te vullen, te verbeteren, te verwijderen of af te schermen indien deze gegevens onjuist zijn, voor het doel van de verwerking onvolledig zijn of niet ter zake dienend zijn. De verantwoordelijke dient zo spoedig mogelijk aan dit verzoek gehoor te geven, tenzij zulks in redelijkheid niet mogelijk is.

In het geval een betrokkene van mening is dat de verantwoordelijke dit reglement niet juist naleeft of op enige andere wijze een klacht heeft ter zake van de opgenomen persoonsgegevens kan betrokkene schriftelijk zijn klacht indienen bij de door de verantwoordelijke ingestelde onafhankelijke Klachtencommissie. Hiertoe is door de verantwoordelijke een klachtenreglement opgesteld. Dit reglement is op de website te vinden, maar kan ook opgevraagd worden bij de administratie van King Arthur Groep.

De betrokkene heeft voorts het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Slotbepalingen

Iedere betrokkene ontvangt op diens eerste verzoek een afschrift van dit privacyreglement. Dit privacyreglement wordt vastgesteld door de directie van de verantwoordelijke en kan te alle tijden door haar worden gewijzigd.

In alle gevallen waarin dit privacyreglement niet voorziet beslist de verantwoordelijke.

Het privacyreglement is in werking getreden met ingang van 1 januari 2018.

De Functionaris Gegevensbescherming van King Arthur Groep wordt ingevuld door de Functionaris Gegevensbescherming van Qarebase Company BV. De functionaris is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

6.6 Algemene Voorwaarden

Begrippenlijst

Zorgvrager

Degene die op grond van het besluit recht heeft op Wlz, ZvW of Wmo gefinancierde zorg of middels een Persoonsgebonden budget.

Vertegenwoordiger van de zorgvrager

Degene die namens de zorgvrager optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.

Mentor

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de zorgvrager de belangen op het terrein van de verzorging, behandeling, verpleging behartigt.

Curator

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de zorgvrager zowel de belangen op het terrein van verzorging, behandeling, verpleging als ook die op het terrein van de financiën behartigt.

Bewindvoerder

De door de rechter benoemde vertegenwoordiger die voor de zorgvrager de belangen op het terrein van de financiën behartigt.

Zorgaanbieder

De op grond van de Wlz, ZvW en Wmo toegelaten instelling.

Indicatiebesluit

Het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wlz, ZvW en Wmo.

Zorgarrangement

Een combinatie van soorten zorg, waarvan de inhoud en de samenstelling is gebaseerd op het besluit, welke wordt samengesteld door het zorgkantoor bij zorg in natura dan wel door de zorgvrager op basis van een Persoonsgebonden budget.

Zorgovereenkomst

De schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, de zorgaanbieder, zich jegens de andere partij, de zorgvrager, verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de zorgvrager. Hierin is minimaal opgenomen het overeengekomen zorgarrangement op basis van het afgegeven indicatiebesluit alsmede afspraken over de levering van overige diensten door de zorgaanbieder aan de zorgvrager, en de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt.

Zorgplan

Het document waarin periodiek de afspraken worden vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin de zorgaanbieder in overeenstemming met de zorgvrager zorg verleent op basis van het zorgarrangement. Het zorgplan maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.

Persoonsgebonden budget

Een budget gebaseerd op het besluit van de individuele zorgvrager en toegekend door het zorgkantoor, waarmee de zorgvrager de aan hem te verlenen zorg kan inkopen.

Zorg in natura

Een van het indicatiebesluit afgeleide kostenvergoeding die de zorgaanbieder ontvangt ten behoeve van een aan de individuele zorgvrager te verlenen hoeveelheid zorg.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger en zorgaanbieder, alsmede op iedere opdracht of overeenkomst die kan worden aangemerkt als een vervolg, aanvulling of wijziging van een eerder tussen partijen gesloten overeenkomst. Iedere afwijking van hetgeen is bepaald in deze Algemene Voorwaarden geldt uitsluitend indien en voor zover dit expliciet tussen zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger wordt overeengekomen en schriftelijk tussen partijen is vastgelegd.

Totstandkoming, uitvoering en wijzigingen

Tot het moment van ondertekening van de overeenkomst door de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger kan de zorgaanbieder nimmer worden gehouden om diensten te verlenen. De uitvoeringstermijn vangt dan ook niet eerder aan dan nadat de zorgvrager de noodzakelijke gegevens ter beschikking heeft gesteld aan de zorgaanbieder.

De zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger en de zorgaanbieder zijn eerst aan de inhoud van de overeenkomst gebonden nadat de zorgaanbieder een ondertekend exemplaar van het contract retour heeft ontvangen.

Aanvullingen of wijzigingen in de overeenkomst zijn slechts bindend tussen partijen indien deze schriftelijk worden overeengekomen.

Afmelding en annulering

Afmeldingen worden door de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger uiterlijk één dag (24 uur) van te voren doorgegeven.

Duur en beëindiging

Iedere overeenkomst en opdracht tussen zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger en zorgaanbieder wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door ieder van de partijen schriftelijk of per e-mail worden beëindigd. Hierbij dient 1 maand opzegtermijn in acht te worden genomen. Wil de opzegging rechtsgeldig zijn, dan dient daarvan altijd een schriftelijke bevestiging te zijn ontvangen door de opzeggende partij.

Met het invoeren van de ontbinding van de overeenkomst kan de zorgaanbieder nimmer tot betaling van enigerlei schadevergoeding worden verplicht. Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd behoudt de zorgaanbieder het recht om betaling te vorderen van alle openstaande facturen voor aan de zorgvrager verleende diensten. Met de ontbinding van de overeenkomst worden alle uit hoofde van die overeenkomst door zorgvrager aan de zorgaanbieder verschuldigde betalingen direct en in zijn geheel opeisbaar.

Tarieven

Zorgaanbieder hanteert prijzen en tarieven in euro's, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen. Aan een overeengekomen prijs danwel tarief kan de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger voor vervolgoedragen, waaronder begrepen overeenkomsten die voortbouwen op een bestaande overeenkomst, geen rechten ontleen. De zorgaanbieder behoudt zich het recht voor om een in de overeenkomst opgenomen prijs te wijzigen.

Zorgaanbieder zal een dergelijke wijziging schriftelijk bekend maken. Zorgvrager en/of vertegenwoordiger is gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden indien deze niet kan instemmen met de prijs- of tariefwijziging. Het recht tot ontbinding om de reden voornoemd vervalt indien de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger niet binnen een termijn van 4 weken na de dagtekening van de kennisgeving een bezwaar van zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger tegen de prijs- of tariefwijziging heeft ontvangen.

Tevens kan de zorgaanbieder in de onderstaande gevallen prijswijzigingen doorvoeren:

- Indien de prijsverhoging het gevolg is van een wijziging van de overeenkomst;
- Indien de prijsverhoging voortvloeit uit een aan de zorgaanbieder rustende verplichting voortvloeiend uit de wet;
- Indien de prijsverhoging voortvloeit uit een tariefwijziging doorgevoerd door de gemeente of de overheid.

Nota en betalingsvoorwaarden

Betaling van de nota dient uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum te geschieden. Wordt de nota niet binnen de termijn voldaan, dan is de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger na het verstrijken van de betalingstermijn de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of herinnering nodig is. De rente over het openstaande bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger in gebreke is.

Indien de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger zich niet kan verenigen met het gefactureerde bedrag is hij gehouden om dit onverwijld, doch uiterlijk binnen 14 dagen na dagtekening van de nota, schriftelijk, onder opgaaf van redenen, aan de zorgaanbieder kenbaar te maken. Bij gebreke hiervan wordt de nota onherroepelijk.

De zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger is onder geen enkel beding gerechtigd tot verrekening van de nota met enigerlei vordering die de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger op de zorgaanbieder heeft, uit welke hoofde dan ook. Indien de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger zijn betalingsverplichting niet nakomt, met inachtneming van al hetgeen hiervoor bepaald, dan komen alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger.

De Zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger

De zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger is gehouden voor wat betreft de uitvoering van een overeenkomst alle medewerking te verlenen aan de zorgaanbieder. Hieronder wordt onder andere verstaan: op verzoek tijdig en volledig verstrekken van alle benodigde gegevens; het tijdig en volledig informeren van de zorgaanbieder over wijzigingen van alle relevante omstandigheden. De zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger is niet bevoegd om zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder, rechten of verplichtingen voortvloeiende uit de opdracht of overeenkomst, geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen.

De zorgaanbieder

Ter zake van een overeenkomst verbindt de zorgaanbieder zich tot inspanning om het door de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger beoogde resultaat te bereiken. Alle overeenkomsten met de zorgaanbieder worden beschouwd als uitsluitend aan haar verstrekt. De zorgaanbieder is vrij om, indien zij dit noodzakelijk acht, derden geheel of ten dele in de uitvoering van de opdracht of overeenkomst te betrekken. De keuze van de zorgaanbieder om een derde in te schakelen zal, voor zover mogelijk, geschieden in overleg met de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger.

Indien, en voor zover als een gevolg van overmacht, de zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk niet in staat is om de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen, heeft de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger het recht om van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk af te zien, dan wel de uitvoering daarvan op te schorten, zonder daarvoor tot enige schadevergoeding jegens de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger te zijn gehouden.

De zorgaanbieder is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, noch krachtens wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen.

Indien een overmacht situatie zich voordoet zal de zorgaanbieder in overleg treden met de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger en daar waar dat binnen haar macht mogelijk is maatregelen treffen ten einde de schade te beperken. De zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger is in geval van overmacht niet gerechtigd tot vergoeding van de geleden of te lijden schade.

De zorgaanbieder kan gedurende de periode dat overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger.

Indien de zorgaanbieder ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de zorgaanbieder gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger is gehouden deze factuur te voldoen.

Aansprakelijkheid

Iedere vorm van contractuele aansprakelijkheid van op grond van een aan de zorgaanbieder toe te rekenen fout in de uitvoering van de overeenkomst, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat gelijk staat aan de voor de overeenkomst overeengekomen vergoeding, met dien verstande dat de totale som van de schadevergoeding nimmer meer zal bedragen dan het bedrag dat maximaal wordt uitgekeerd door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder. Indirecte schade, immateriële schade en/of gevolgschade is van vergoeding uitgesloten. Indien de zorgaanbieder met medeweten van de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger derden inschakelt in of bij de uitvoering van de overeenkomst, dan treedt de aansprakelijkheid voor tekortkomingen van die derden in de plaats van voorgaand artikel en vrijwaart de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger de zorgaanbieder voor dat deel van de eventuele contractuele aansprakelijkheid. De werking van artikel 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht is gegeven, wordt hiermee uitgesloten. De zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger is gehouden om fouten van de zorgaanbieder onverwijld schriftelijk te melden bij de zorgaanbieder, doch uiterlijk binnen één maand nadat de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger redelijkerwijs met de fout bekend heeft kunnen zijn. Verzuim van deze verplichting leidt tot verval van het recht op vergoeding in de zin van dit artikel.

De zorgaanbieder kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor letselschade of het overlijden van een zorgvrager, tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld aan de zijde van de zorgaanbieder.

Geheimhouding en Intellectuele eigendom

Al hetgeen door de zorgaanbieder wordt geproduceerd valt rechtstreeks onder de bescherming van het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom. Gedurende en na beëindiging van de overeenkomst zullen de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger en de zorgaanbieder vertrouwelijk (blijven) omgaan met al hetgeen partijen ter kennis is gekomen en die informatie niet verstrekken aan derden, tenzij dit voor de uitvoering van de opdracht of overeenkomst, dan wel anderszins redelijkerwijs noodzakelijk is.

De zorgaanbieder zal nimmer persoonlijke informatie aan derden beschikbaar stellen, zonder dat daarvoor toestemming is verleend door de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger. Gegevens worden alleen gebruikt door de zorgaanbieder.

Tijdens bepaalde activiteiten kunnen beeld- en/of geluidsopnamen worden gemaakt. De zorgaanbieder heeft het recht deze te gebruiken voor haar website of promotionele doeleinden. Indien de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger bezwaar heeft tegen dit gebruik, dient dit schriftelijk te worden gemeld.

Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten tussen de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger en de zorgaanbieder is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Kijk voor de locaties en adresgegevens op onze website www.kingarthurgroep.nl
of bel het algemene nummer (tijdens kantooruren)

King Arthur Groep
Administratie en zorgbemiddeling
Professor Bronkhorstlaan 10 (gebouw 104)
3723 MB Bilthoven
035 - 205 09 50
info@kingarthurgroep.nl



www.kingarthurgroep.nl