



## Algemene voorwaarden

MW

# Algemene voorwaarden gekoppeld aan je zorgovereenkomst

## 1. Algemeen

Meesterwerk heet je van harte welkom. Voordat je besluit om de zorgovereenkomst met Meesterwerk te tekenen, krijg je deze algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden horen bij de zorgovereenkomst. Als je de zorgovereenkomst voor akkoord ondertekent, ben je ook akkoord met deze algemene voorwaarden.

In de algemene voorwaarden staat wat je van ons kunt verwachten en wat wij van jou verwachten.

De algemene voorwaarden mogen de wet of onze afspraken met het zorgkantoor en Dienst Justitiële Instellingen niet tegenspreken. In dat geval gaan de wet en onze afspraken met het zorgkantoor en Dienst Justitiële Instellingen (DJI) voor.

Meesterwerk geeft jou informatie over de zorgverlening, zodat je (mee) kunt beslissen over jouw zorg. Meesterwerk stemt de informatie af op jou zodat je deze begrijpt en Meesterwerk gaat na of je de informatie hebt begrepen. Op de website van Meesterwerk vind je informatie over:

- medezeggenschap en de cliëntenraad;
- de klachtenregeling en onvrijwillige zorg;
- de privacyverklaring;
- de (huis)regels.

Misschien heb je een wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde of belangenbehartiger. Als we 'je', 'jij' of 'jou' schrijven, kunnen we ook die persoon bedoelen.

Meesterwerk volgt de "Richtlijn Wgbo" van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Op de zorgovereenkomst die je met ons hebt gesloten, is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst zo veel mogelijk van toepassing. Wij houden ons bijvoorbeeld aan de bepalingen over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.

## 2. Indicatie of beschikking

Als je zorg van Meesterwerk wil krijgen, moet je een geldig indicatiebesluit of een geldige beschikking hebben. Een indicatiebesluit of beschikking is een beslissing waarin staat op welke zorg en ondersteuning je recht hebt.

Soms heb je meer zorg nodig. Of juist minder. De indicatie past dan niet meer bij de zorg die gegeven wordt. Als we samen vinden dat je indicatie niet (meer) past, kan Meesterwerk je helpen bij het aanvragen van een nieuw indicatiebesluit of een nieuwe beschikking.

### Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit

### 3. Zorgovereenkomst

Je sluit met Meesterwerk een zorgovereenkomst. Na ondertekening van de zorgovereenkomst heb je recht op zorg. In de zorgovereenkomst staat de startdatum van de zorg en welke zorg Meesterwerk zal bieden. Als we bijzondere afspraken maken, staan deze ook in de zorgovereenkomst. We kunnen de zorgovereenkomst samen aanpassen.

Deze vormen van zorg leveren wij:

- Wlz Volledig pakket thuis;
- Wlz Modulair pakket thuis en ambulante zorg;
- Forensische zorg met verblijf en ambulante.

Soms levert Meesterwerk ook zorg als ‘Persoonsgebonden Budget’ (PGB). Als je een PGB hebt, spreken we af hoeveel uur of dagdelen zorg Meesterwerk zal leveren en welk tarief Meesterwerk hiervoor rekent. Het uurtarief of dagdeeltarief dat Meesterwerk rekent, mag Meesterwerk elk jaar aanpassen. Deze aanpassing mag nooit hoger zijn dan wettelijk is toegestaan.

### 4. Wat doet Meesterwerk voor jou?

Wat Meesterwerk voor je gaat doen, hangt af van wat je nodig hebt. Wat dat precies is, bespreek je met je begeleider. Jullie bespreken bijvoorbeeld:

- De manier waarop jij wilt leven en hoe we je daarbij kunnen helpen.
- Welke doelen we willen bereiken en hoe we dat proberen te doen.
- Welke zorgverleners daaraan een bijdrage kunnen leveren.
- Of- en hoe je familieleden of vrienden daarbij kunnen helpen.

De afspraken die we maken, beschrijven we in je zorgplan.

### 5. Zorgplan en toestemming

Binnen zes weken na de start van de zorg maken we samen je zorgplan. Het zorgplan gaat uit van jouw wensen en voorkeuren. Je mag altijd jouw zorgplan inzien en Meesterwerk vragen om het plan aan te passen.

In het zorgplan beschrijven we ook risico's waarmee we rekening moeten houden. We beschrijven samen hoe we ervoor zorgen dat het risico zo klein mogelijk wordt.

Twee keer per jaar evalueren we je zorgplan. Vóór de evaluatie krijg je de mogelijkheid om een vragenlijst in te vullen, waarin je aangeeft wat je prettig vindt en wat je niet prettig vindt.

Wij vinden het belangrijk dat je aangeeft wat je wel en niet fijn vindt. Als je een vorm van zorg of ondersteuning niet wil, is het belangrijk dat je dit aangeeft. We zoeken dan naar oplossingen, zodat je geen onvrijwillige zorg ontvangt. Als je een Wlz-indicatie hebt, mag Meesterwerk alleen onvrijwillige zorg inzetten volgens de Wet zorg en dwang, de Wet

#### **Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk**

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit

verplichte GGZ en ons beleid. Je hebt dan het recht om met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (CVP) te bespreken wat je niet fijn vindt. De gegevens van de CVP vind je op onze klachtenregeling.

## 6. Wat verwacht Meesterwerk van jou?

Dit is wat wij van jou verwachten:

- Je hebt een geldig paspoort of rijbewijs of een geldige identiteitskaart. Als wij daarom vragen, laat je ons dat document zien.
- Je vertelt wat nodig is om jou goede zorg en ondersteuning te geven. Het is belangrijk dat wij weten wie voor jou beslissingen kan nemen als je dat zelf niet kunt. Je geeft ons de gegevens van je vertegenwoordiger. Wij benaderen je vertegenwoordiger als wij vragen hebben of dingen over de zorg willen overleggen en andersom. Wij betrekken jou erbij als wij overleggen.
- Je geeft ons gelegenheid om de zorg te verlenen zoals afgesproken in de zorgovereenkomst en het zorgplan.
- Je werkt eraan mee dat tijdens het verlenen van zorg voldaan wordt aan wettelijke regels over arbeidsomstandigheden van onze medewerkers. Die gaan bijvoorbeeld over veiligheid en hygiëne. Je zorgt ook voor een rookvrije werkplek als jij of een medewerker dit wenst. In de huisregels lees je waaraan je je moet houden zodat onze medewerkers veilig kunnen werken.
- Je houdt je aan de huisregels van Meesterwerk.
- Je laat ons zo snel mogelijk weten als wij iets hebben gedaan waardoor je benadeeld bent.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als een mede-cliënt iets heeft gedaan waardoor jij benadeeld bent.
- Je maakt geen foto's of opnamen van andere cliënten, medewerkers en bezoekers, tenzij wij/zij je daarvoor toestemming hebben geven.
- Je gaat op een respectvolle manier om met andere cliënten en medewerkers van Meesterwerk.
- Als je gaat verhuizen, laat je ons dat zo snel mogelijk weten.

## 7. Huisregels Meesterwerk

De huisregels gelden voor iedereen die bij Meesterwerk in zorg is. De huisregels krijg je van Meesterwerk op het moment dat je in zorg komt.

Meesterwerk mag je een waarschuwing geven als je je niet houdt aan de huisregels en als je zorgt voor een onveilige situatie voor jezelf of voor anderen. Voorbeelden van onveilige situaties zijn: "bedreiging, intimidatie, fysieke agressie en harddrugsgebruik die de situatie onwerkbaar maken". Een ander voorbeeld is hygiënische omstandigheden die voor ernstige gezondheidsrisico's (kunnen) zorgen.

Met een waarschuwing maken we onze grens duidelijk. Ook maken we via de waarschuwing passende afspraken die ervoor zorgen dat iedereen veilig is.

### **Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk**

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit

Of we een waarschuwing geven en wat we met je afspreken, hangt af van verschillende zaken. Denk aan veiligheid, of de situatie al eerder is voorgekomen en wat we al aan acties hebben genomen.

Meesterwerk mag ervoor kiezen om je via de waarschuwing tijdelijk geen toegang te geven tot je woning. In de afspraken bij de waarschuwing staat hoelang dit duurt. Als duidelijk is dat je niet zult terugkeren naar je woning, wordt de huisvestingsovereenkomst stopgezet.

Voor het geven van een waarschuwing gebruikt Meesterwerk een vastgestelde werkwijze. Een waarschuwing wordt altijd schriftelijk gegeven door een manager of door de directie, na akkoord van de directie. Voor Forensische Zorg geldt dat een waarschuwing altijd wordt gegeven in samenspraak met de toezichthouder.

## 8. De zorg en jouw huisvesting

Als je gebruik maakt van huisvesting die Meesterwerk voor je regelt, mag je dit van Meesterwerk verwachten:

- Meesterwerk gaat netjes met de woning en jouw spullen om.
- Het tijdelijk laten bewaren/opslaan van jouw spullen is op eigen risico en is alleen mogelijk als er ruimte is.
- We doen ons best om onveilige situaties te voorkomen. Wij stellen een calamiteitenplan op. Daarin staat wat er moet gebeuren in een noodsituatie. Wij zorgen dat cliënten en medewerkers weten wat zij in noodsituaties moeten doen.
- Wij respecteren jouw privacy. We gaan jouw kamer niet binnen zonder toestemming, behalve als dat nodig is voor jouw veiligheid of gezondheid, de veiligheid of gezondheid van iemand anders, om noodsituaties te voorkomen of om te voorkomen dat jouw of andermans spullen beschadigd worden.
- Meesterwerk biedt huishoudelijke ondersteuning waar je gebruik van mag maken. De afspraken die we hierover maken, leggen we vast in je dossier.
- Als er onderhoud aan de woning nodig is, geef je dit aan bij je begeleider. Je begeleider meldt je onderhoudsvraag aan het klusteam. Het klusteam werkt met een planning. Het klusteam houdt rekening met de prioriteit van de klus. Sommige klussen moeten gedaan worden door een eigenaar.
- We moeten gezamenlijk rekening houden met de regels van de eigenaar. Dat betekent dat niet alles kan (bijvoorbeeld binnen roken, voor huisdieren zorgen, donkere kleuren op de muur, muren weghalen etc.).
- Soms is het nodig dat je verhuist. Bijvoorbeeld als je je niet aan de huisregels houdt. Als je moet verhuizen, laten wij weten waarom de verhuizing nodig is en maken we afspraken over hoe we de verhuizing organiseren. We proberen ervoor te zorgen dat de huisvestingskosten gelijk blijven. Helaas is dit niet altijd mogelijk. Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, vergoeden wij de kosten niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van andere woonruimte.

### Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit

Als je gebruik maakt van huisvesting die Meesterwerk voor je regelt, verwachten wij dit van je:

- Je houdt je aan de huisvestingsovereenkomst.
- Je houdt je aan de huisregels.
- Je werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- Je geeft ons de gelegenheid om je te ondersteunen bij huishoudelijke taken.
- Je geeft ons/de verhuurder de gelegenheid om onderhoud uit te voeren.
- Als je voor huisdieren wil zorgen, werk je mee aan de huisdierovereenkomst.
- Je laat de woning netjes achter als je ergens anders gaat wonen. Je zorgt ervoor dat jouw spullen op de afgesproken datum niet meer in de woning of op de locatie zijn. Als je de woning vuil of beschadigd achterlaat, verhalen wij de herstelkosten op jou.

## 9. Beëindiging van de zorg

De zorg door Meesterwerk stopt zonder opzegtermijn als:

- de einddatum van de zorgovereenkomst is bereikt;
- de indicatie/beschikking niet meer geldig is;
- het Zorgkantoor of DJI Meesterwerk niet (meer) betaalt voor de zorg;
- je vanuit je PGB de geleverde zorg niet (op tijd) betaalt;
- je verhuist naar een plek waar Meesterwerk geen zorg biedt;
- je geen zorg van Meesterwerk meer wil krijgen, je ergens anders in zorg gaat of wordt opgenomen;
- je acute zorg nodig hebt die Meesterwerk niet kan bieden;
- Meesterwerk failliet gaat of als een rechter verklaart dat er grote financiële problemen zijn;
- je overlijdt.

Er zijn situaties waarin Meesterwerk toestemming moet vragen aan het zorgkantoor om de zorg te stoppen. Zodra deze toestemming er is, geldt een redelijk opzegtermijn.

Bij PGB is geen toestemming nodig. Er geldt dan wel voor Meesterwerk een opzegtermijn van 1 maand. Deze situaties zijn:

- Je houdt je niet aan de afspraken in de zorgovereenkomst of uit de algemene voorwaarden;
- Je houdt je niet aan afspraken of wil geen afspraken maken over hoe Meesterwerk je begeleidt en Meesterwerk kan de andere gemaakte afspraken daardoor niet nakomen;
- Je hebt andere zorg nodig dan Meesterwerk kan of mag bieden, maar je werkt niet mee aan doorplaatsing naar passende zorg of het aanvragen van een nieuwe, passende indicatie.

### Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit

Je kunt de zorg op elk moment zelf stopzetten. Je kan dit schriftelijk doen of in gesprek met een manager van Meesterwerk. Als jij uit zorg gaat, voer je met Meesterwerk een uitstroomgesprek. De zorgovereenkomst wordt dan officieel beëindigd. Als de zorg stopt, zal Meesterwerk met jou zoeken naar goede vervolgzorg. Meesterwerk zal ervoor zorgen dat de overdracht naar een vervolgplek zo soepel mogelijk verloopt.

Het stopzetten van de zorg kan gevolgen hebben voor andere afspraken die je met Meesterwerk hebt gemaakt, bijvoorbeeld de afspraken die in je huisvestingsovereenkomst staan.

## 10. Klachten en geschillen

Onze medewerkers doen hun best voor je. Als je niet tevreden bent, horen we dat graag. Vind je het lastig om een medewerker te vertellen wat je dwars zit, dan kan je iemand vragen om je daarbij te helpen. Dat kan bijvoorbeeld een familielid of een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

Meesterwerk heeft een klachtenfunctionaris die je kan helpen bij je klacht, we hebben een onafhankelijke klachtencommissie en we zijn aangesloten bij een geschillencommissie. Hoe je een klacht indient over de zorg staat in onze klachtenregeling. De klachtenregeling staat op onze website en je krijgt hierover een flyer als je bij ons in zorg komt.

## 11. Privacy

Wat Meesterwerk voor je doet en hoe het met je gaat, schrijven we op in je zorgdossier. Wat in dit dossier staat, lezen alleen medewerkers die jou zorg of ondersteuning bieden. Als je dat wilt, mag je zelf lezen wat in je dossier staat.

Meesterwerk gebruikt je dossier ook om de kwaliteit van ons werk te bewaken en om onze werkzaamheden te kunnen declareren. Meesterwerk is soms verplicht om instanties die ons controleren, inzage in je dossier te geven. Verder geven wij alleen inzage in je dossier als je daar toestemming voor hebt gegeven.

Meesterwerk bewaart je dossier zolang we je zorg en ondersteuning bieden. Meesterwerk is verplicht het dossier daarna nog twintig jaar te bewaren. Na die twintig jaar vernietigen we je dossier.

Meesterwerk gaat zorgvuldig om met informatie die jij ons geeft. In de privacyverklaring van Meesterwerk staat hoe wij dit doen en wat jouw rechten zijn. De privacyverklaring staat op onze website. Je krijgt ook een informatieflyer als je bij ons in zorg komt.

### Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit

## 12. Eigendomsrechten

Meesterwerk bewaart de gegevens over je zorg in je zorgdossier. Je mag deze altijd inzien en als je uit zorg gaat mag je vragen om een digitale kopie. Dossierstukken die je aan ons hebt gegeven blijven van jou.

Als je gebruik maakt van huisvesting die Meesterwerk voor je regelt, staan de afspraken over de huisvesting en eventuele inboedel in de huisvestingsovereenkomst die je met Meesterwerk afsluit.

Dingen die je maakt op de dagbesteding bij Meesterwerk, blijven eigendom van Meesterwerk tenzij je wat anders met ons afspreekt. Het is dan belangrijk om deze afspraak met de begeleider dagbesteding op te schrijven.

Op kunstwerken die op de dagbesteding worden gemaakt, heeft Meesterwerk het gebruiksrecht. Dat betekent dat Meesterwerk het kunstwerk bijvoorbeeld mag exposeren of mag weergeven op brochures of op de website. In zulke gevallen mag jij met Meesterwerk afspreken of jouw naam mag worden genoemd.

## 13. Aansprakelijkheid

Soms is Meesterwerk, of iemand die Meesterwerk heeft ingeschakeld, verantwoordelijk voor schade. We vragen dan van je om Meesterwerk de gelegenheid te geven om dit op te lossen. Wij moeten aangeven wat we gaan doen en hoe lang dit zal duren.

Soms moet Meesterwerk iets vergoeden. Hiervoor zijn wij verzekerd. Het bedrag dat Meesterwerk vergoedt, is nooit hoger dan het bedrag dat de verzekering aan ons betaalt. Als de verzekering niets betaalt, dan maakt Meesterwerk een aparte afspraak over de vergoeding.

## 14. Eigen bijdrage betalen

Meesterwerk declareert de kosten voor de geleverde zorg in het geval van Wlz bij het zorgkantoor en het geval van Wmo bij de Gemeente. Je betaalt een eigen bijdrage aan het CAK. Meesterwerk zal jou hierover zo goed mogelijk informeren.

## 15. Extra zorg en dienstverlening

Soms wil je extra of andere zorg krijgen. Als die zorg niet onder je indicatie valt, moet je dit zelf betalen. De afspraken die je hierover maakt met Meesterwerk, schrijven we op in een apart contract. Je krijgt dan van Meesterwerk een rekening voor de extra zorg of dienstverlening die in het aparte contract is afgesproken.

### Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit

## 16. Betalingen bij PGB

Meesterwerk maakt iedere maand een factuur. Als je de factuur hebt ondertekent, stuurt Meesterwerk de factuur naar de SVB. De SVB betaalt de factuur aan Meesterwerk. In mijn SVB kan je de facturen en de betalingen inzien.

Als je voor een vast aantal uren zorg per maand een vast maandbedrag met ons afspreekt, werken we niet met facturen per maand.

In de factuur staat:

- de naam, adres en het KvK-nummer van Meesterwerk;
- de tarieven die zijn afgesproken tussen jou en Meesterwerk;
- het aantal uren / dagdelen zorg die geleverd zijn;
- het totaalbedrag dat je moet betalen;
- de maand waarin deze zorg is geleverd;
- je naam, adres en BSN
- de datum van de factuur ('dagtekening').

## 17. Contant geld, betaalpassen en giften

Als je op grond van je zorgtoewijzing recht hebt op voedingsverzorging door Meesterwerk, ontvang je voedingsgeld, tenzij we afspreken dat je dit op andere manier ontvangt. Je krijgt hiervoor een betaalpas van Meesterwerk. Afspraken over het gebruik van de betaalpas leggen we vast op het moment dat je de pas ontvangt.

Je mag geen betaalpassen, creditkaarten en pincodes aan Meesterwerk geven. De manier waarop Meesterwerk jou ondersteunt bij administratie en financiën is vastgelegd in jouw zorgplan.

Meesterwerk mag geen giften, diensten of geld aannemen van jou. Een klein symbolisch gebaar van dank is wel toegestaan. Medewerkers volgen de gedragscode voor medewerkers van Meesterwerk.

## 18. Gebruik van voer- en rijtuigen

Medewerkers van Meesterwerk mogen jouw voer- en rijtuigen niet besturen. Dit mag ook niet als het gaat om zorg voor jou. Het gaat dan in ieder geval om een auto, motor, fiets of brom- en snorscooter.

## 19. Toepasselijk recht

Deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, vallen onder het Nederlandse recht.

### Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit

## 20. Wijzigingen in de algemene voorwaarden

Meesterwerk kan deze algemene voorwaarden wijzigen. De wijzigingen gelden dan ook voor bestaande zorgovereenkomsten.

Als Meesterwerk de algemene voorwaarden wil wijzigen, vragen wij onze cliëntenraad daarmee in te stemmen.

Voordat de algemene voorwaarden wijzigen, laten wij dit aan je weten. Je kan dan de zorgovereenkomst opzeggen. De opzegging geldt dan vanaf de datum van de wijziging van de algemene voorwaarden.



### **Algemene voorwaarden zorgovereenkomst Meesterwerk**

05-12-2023, versie 4.0

Evaluatiedatum: 01-12-2026

Auteurs: E.B.

Proceseigenaar: Beleid en Kwaliteit

Documentbeheerder: Beleid en Kwaliteit