

## ALGEMENE VOORWAARDEN DE MARQ

### Inhoud

- 1        **Algemeen**
- 2        **Multidisciplinair behandelplan en revalidantdossier**
- 3        **Betalingsvoorwaarden**
- 4        **Overige afspraken**
- 5        **Klachten en complimenten**
- 6        **Einde van de zorgverlening en behandeling**
- 7        **Tot slot**

### 1.        **Algemeen**

#### 1.1 **Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?**

Op het moment dat u bij De MARQ klinisch of ambulantly komt revalideren, zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.

#### 1.2 **Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in de algemene voorwaarden?**

- Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie we revalidatie en herstel bieden en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens de revalidant beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).
- Met 'wij/ons' wordt De MARQ bedoeld.

#### 1.3 **Wie kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?**

De algemene voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden:

- bij gewijzigde wet- en regelgeving door ActiZ, als een wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving.
- in alle overige gevallen door ons, na instemming van de cliëntenraad.

Wij informeren u tijdig over een wijziging van de algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

### 2. **Multidisciplinair behandelplan en revalidantdossier**

#### 2.1 **Wat is het (digitaal) multidisciplinaire behandelplan en hoe komt het tot stand?**

Wij overleggen met u over passende zorg en behandeling in het licht van uw revalidatiedoelen en leggen de gemaakte afspraken vast in het multidisciplinaire behandelplan. We gebruiken daarvoor

een digitaal systeem genaamd Ysis. Dit is uw revalidantdossier. In het multidisciplinaire behandelplan staat omschreven welke doelen u wilt en kunt bereiken tijdens uw behandeling en herstel bij De MARQ. De behandeling en zorg die wij geven is beperkt tot de indicatie die u heeft.

## **2.2 Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden of als u niet kunt of wilt overleggen over het (digitaal) multidisciplinaire behandelplan?**

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het (digitaal) multidisciplinaire behandelplan. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van dit plan zoveel mogelijk rekening met uw individuele doelen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het (digitaal) multidisciplinaire behandelplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

## **2.3 Wat gebeurt er tijdens het multidisciplinair overleg (MDO)?**

Tijdens het MDO evalueren en actualiseren wij met u het (digitaal) multidisciplinaire behandelplan en bespreken wij het beloop van uw behandeling aan de hand van de opgestelde individuele doelen en bepalen we of er aanpassingen nodig zijn in de behandeling. Ook worden er afspraken gemaakt over een eventueel vervolggerek. Als het mogelijk is worden er tevens afspraken gemaakt over uw ontslagdatum en eventuele zaken die dan geregeld moeten worden. We stemmen af wie dan wat regelt.

## **2.4 Wat als wij de afspraken in het (digitaal) multidisciplinaire behandelplan niet kunnen nakomen?**

Als wij het opgestelde multidisciplinaire behandelplan niet meer kunnen nakomen, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

## **2.5 Welke regels gelden er voor het gebruik van het revalidantdossier?**

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het revalidantdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Wij houden een revalidantdossier bij in verband de zorg en behandeling die wij verlenen aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het revalidantdossier en zorgen ervoor dat het goed en beveiligd bewaard wordt. In het revalidantdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere uw individuele behandeldoelen en voorkeuren, medische gegevens en de voortgang van de behandeling. Het (digitaal) multidisciplinaire behandelplan maakt deel uit van het revalidantdossier.
- Voor gegevens uit het revalidantdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het revalidantdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het revalidantdossier vernietigd.
- Zolang u bij ons in zorg en behandeling bent, kunnen wij niet zonder een revalidantdossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.
- Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het revalidantdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het revalidantdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het revalidantdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet. Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het revalidantdossier

geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij u schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Wij kiezen daarvoor dezelfde communicatievorm die u gebruikt heeft bij uw vernietigingsverzoek. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op uw verzoek. U kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in hoofdstuk 5 van deze voorwaarden.

## 2.6 Wanneer gebruiken wij het revalidantdossier anders dan voor uw persoonlijk revalidatieproces?

Wij gebruiken het revalidantdossier bij de zorgverlening en behandeling zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- Voor bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek is het mogelijk dat we gebruik maken van geanonimiseerde gegevens, tenzij u hier expliciet bezwaar tegen maakt.
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemeld incident. Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

## 2.7 Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het revalidantdossier?

Indien wij het noodzakelijk achten om uw gegevens uit het revalidantdossier uit te wisselen met zorgverleners of derden die niet (rechtstreeks) betrokken zijn bij uw behandeling, vragen wij u vooraf uw toestemming<sup>1</sup>.

## 2.8 Aan wie geven wij inzage in het revalidantdossier?

U kunt (een deel van) het revalidantdossier kosteloos (elektronisch) inzien en een (schriftelijke) kopie krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen.

U krijgt **geen** inzage in of een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het revalidantdossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.

Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling en hun vervangers, kunnen zonder uw toestemming inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het revalidantdossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.

Uw 1<sup>e</sup> contactpersoon kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.

Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of politie), kan zonder uw toestemming van inlichtingen of inzage

---

<sup>1</sup> Het gaat hier niet om de ontslagbrief die wij sturen naar uw huisarts sturen of om een geanonimiseerde deelname aan wetenschappelijk onderzoek. Dit doen wij standaard tenzij u hier in het opnamegesprek of tijdens het MDO schriftelijk bezwaar tegen maakt.

worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

### 2.9 Geven wij uw nabestaanden inzage in en afschrift van (een deel van) het revalidantdossier?

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden als regel **geen** inzage in en afschrift van (een deel van) het revalidantdossier. Dat is alleen anders:

- wanneer u bij leven hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven;
- wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Aannemelijk moet worden gemaakt, door uw nabestaanden, dat zij een zwaarwegend belang hebben dat meer gewicht heeft dan het belang dat uw privacy ook na uw overlijden wordt beschermd.

Nabestaanden moeten aantonen dat inzage in of afschrift van (een deel van) het revalidantdossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

Wij geven na uw overlijden aan uw nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het revalidantdossier als:

- daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- wanneer schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat u dat niet wenst;
- én u, op het moment waarop u dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was;
- én u in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

## 3. Betalingsvoorwaarden

### 3.1 Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet (rechtstreeks) door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald. Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK<sup>2</sup>.

### 3.2 Hoeveel moet u zorgverlening betalen?

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u **vóór** de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen.

### 3.3 Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtigde incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

### 3.4 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

---

<sup>2</sup> Bijvoorbeeld als u in het ziekenhuis wacht op een plek in een zorginstelling. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

## 4. Overige afspraken

### 4.1 Welke informatie krijgt u van ons?

Wij spannen ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van het multidisciplinaire behandelplan. Belangrijke informatie over uw verblijf vindt u in de paarse map op uw kamer. Verder geven wij u (op onze website of op verzoek op papier) informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor uw revalidatie- en herstelproces belangrijk zijn;
- informatie over hoe wij werken en wie wij zijn;
- het laatste nieuws van de ontwikkelingen binnen De MARQ;
- informatie voor bezoekers, de mantelzorger of het eerste contactpersoon;
- ervaringsverhalen van andere revalidanten die u voorgingen;
- informatie over onze cliëntenraad;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement.

### 4.2 Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u passende wijze. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

### 4.3 Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen. Ook geeft u ons informatie over een eventuele wilsverklaring;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening en behandeling, waaronder begrepen informatie over dat u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder.

### 4.4 Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

## 4.5 Afspraken over uw kamer en het verblijf

### 4.5.1 Algemeen

Wij zorgen ervoor dat:

- uw kamer en eventuele (gemeenschappelijke) ruimte goed wordt onderhouden en dat er zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- mogelijke schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen. Wij vragen hierbij wel uw waardevolle spullen liefst thuis te laten;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

#### 4.5.2 Uw privacy

Wij waarborgen uw privacy en die van eventuele bezoekers. Wij gaan uw kamer niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid. Het kan zijn dat u op een tweepersoonskamer verblijft. Ook dan proberen wij uw privacy en die van eventuele bezoekers zo goed mogelijk te waarborgen.

#### 4.5.3 Welke verplichtingen heeft u als u bij ons verblijft?

- U houdt zich aan de huisregels die u in de paarse map op uw kamer vindt;
- U draagt er aan bij dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels;
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid;
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhouden van uw kamer;
- U vergoedt ons de schade aan uw kamer en eventuele (gemeenschappelijke) ruimte of aan onze eigendommen als u de schade heeft veroorzaakt;
- U gebruikt uw kamer alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft uw kamer niet in gebruik aan een ander;
- U brengt aan uw kamer geen ingrijpende veranderingen aan.

#### 4.5.4 Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt laat u uw kamer en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdert uw eigendommen uit de kamer binnen 24 uur na uw vertrek.

#### 4.5.5. Welke afspraken gelden bij overlijden?

Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden. Onder noodzakelijke laatste zorg valt het schouwen, en klaarmaken van uw lichaam voor vervoer naar het rouwcentrum. Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 24 uur de tijd om de aanwezige eigendommen op te halen.

#### 4.6 Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit zoveel mogelijk buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener/behandelaar vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening of behandeling.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

#### 4.7 Hoe gaan wij om met deelname aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij (geanonimiseerd) wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van (geanonimiseerde) medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken.

#### 4.8 Welke andere verplichtingen heeft u?

- u bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg en behandeling;
- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van het multidisciplinaire behandelplan;

- u stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening en behandeling te leveren zoals overeengekomen in het (digitaal) multidisciplinaire behandelplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere revalidanten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere revalidanten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wilt maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

## 5. Klachten en complimenten

Wij staan open voor uw feedback; dat kan een compliment zijn maar ook een uiting van onvrede of een klacht. Hieronder leest u hoe te handelen in het geval van een klacht.

### 5.1 Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Op onze website of in een folder in de map op uw kamer kunt u daar meer over lezen. Als u de hele klachtenregeling wilt ontvangen, kan dat ook. U kunt deze opvragen bij onze klachtenfunctionaris. Wij hebben een klachtenfunctionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht.

## 6. Einde van de zorgverlening en behandeling

### 6.1 Wanneer eindigt de zorgverlening en behandeling?

- a. als u met ontslag gaat;
- b. als u en wij dat allebei willen;
- c. na een eenzijdige opzegging van de zorgverlening en behandeling door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder **6.2**;
- d. na een eenzijdige opzegging van de zorgverlening en behandeling door u met inachtneming van het bepaalde onder **6.4**;
- e. als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening en behandeling aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft om voor de zorgverlening en behandeling te betalen;
- f. ingeval van ontbinding door de rechter;
- g. bij uw overlijden.

### 6.2 Wanneer kunnen wij de zorgverlening en behandeling opzeggen?

De zorgverlening en behandeling kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg en behandeling die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in de zorgvraag dat wij geen goede zorg en/of behandeling meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit deze voorwaarden niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de zorg en behandeling niet van ons verwacht kan worden;

- op de datum waarop naar de mening van de specialist ouderengeneeskunde beëindiging van de behandeling verantwoord is of doorgaan niet zinvol is;
- na maximaal zes maanden, tenzij uw zorgverzekeraar toestemming heeft gegeven voor verlenging van de duur van de geriatrische revalidatiezorg (al dan niet met een ander soort indicatiestelling);
- op de datum waarop u wordt opgenomen in het ziekenhuis;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

### **6.3 Wat gebeurt er als wij de zorgverlening en behandeling opzeggen?**

Als wij de zorgverlening en behandeling opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder **6.2**, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

U krijgt desgevraagd een kopie mee van het multidisciplinaire behandelplan. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

### **6.4 Kunt u de zorgverlening en behandeling opzeggen?**

U kunt te allen tijde stoppen met revalideren. Dit wordt dan vastgelegd in uw revalidantdossier. In het geval u tegen het advies van onze arts toch stopt met revalideren en naar huis gaat, dan vragen wij u een brief te ondertekenen en leggen dit ook vast in het revalidantdossier.

## **7. Tot slot**

Indien door verandering in wet- en regelgeving de voorwaarden bij De MARQ wijzigen zult u hierover op de hoogte worden gebracht.