

Algemene voorwaarden

Stichting Lentekind

Deze voorwaarden gelden sinds 15 maart 2026



Inhoudsopgave

1.	Algemeen	4
1.1	U, uw kind, wij en hoe we samen afspraken maken	4
1.2	Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?	4
1.3	Waarover gaan de algemene voorwaarden?	5
1.4	Welke wetten zijn van toepassing?	5
2.	Wat doen wij voor cliënt?	5
2.1	Zorg of begeleiding zonder einddatum	5
2.2	Zorg of begeleiding voor kortere tijd	5
2.3	Wij houden ons aan de regels	5
2.4	Wij maken een elektronisch cliëntendossier	6
2.5	Privacy	6
3.	Wat verwachten wij van jullie?	6
3.1	De regels worden nageleefd	6
3.2	Wij ontvangen de juiste informatie	6
3.3	Wij krijgen de gelegenheid om zorg te verlenen	6
3.4	Er wordt respectvol omgegaan met anderen	6
3.5	De betaling voor de zorg van cliënt	7
3.6	Ziekte-, verlof- en vakantiedagen	7
3.7	U laat op tijd weten dat uw kind niet naar een afspraak kan komen	7
3.8	Er wordt toestemming gevraagd voor het maken van foto's, video's en geluidsopnamen	7
3.9	Arbeidsomstandigheden bij zorg thuis	7
4.	Indicatie	8
5.	Wanneer stopt de overeenkomst?	8
5.1	De overeenkomst stopt op de einddatum	8
5.2	De overeenkomst stopt omdat jullie geen zorg meer willen	9
5.3	De overeenkomst stopt omdat er andere zorg nodig is	9
5.4	De overeenkomst stopt omdat wij dat willen	9
5.5	De overeenkomst stopt omdat er geen indicatiebesluit meer is	10
5.6	Alleen bij PGB: de overeenkomst stopt of verandert omdat het PGB verandert	10
6.	Klachten	10
6.1	Klachtenregeling en vertrouwenspersoon	10
6.2	Aansprakelijkheid	11
7.	Respijtzorg	11
7.1	Waar zorgen wij voor?	11
8.	Onderaannemers	11

9.	Aanvullende zorg- en dienst-verlening en betalings-voorwaarden	11
9.1	Welke tarieven gelden voor het zorgarrangement?	12
9.2	Wanneer gelden wettelijke tarieven?	12
9.3	Worden de tarieven jaarlijks aangepast?	12
9.4	Moet er worden betaald voor de zorgverlening?	12
9.5	Op welk moment moet er worden betaald?	12
9.6	Wat gebeurt er als er niet wordt betaald?	12
9.7	Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?	12
10.	Wijziging van de algemene voorwaarden of de huisregels	13
11.	Toepasselijk recht en geschillen	13

1. Algemeen

1.1 U, uw kind, wij en hoe we samen afspraken maken

Onze cliënt

De cliënt is het kind dat bij Stichting Lentekind (hierna: Lentekind) behandeling, begeleiding of andere diensten krijgt.

U en jullie

U bent de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt en handelt namens de cliënt als ouder(s) of voogd(en).

U ondersteunt en neemt beslissingen namens de cliënt. Met “jullie” bedoelen we u en de cliënt.

Bij een handelings- en wilsbekwame cliënt wordt in deze voorwaarden met “u” en “jullie” bedoeld op de cliënt zelf.

Wij

Lentekind (wij) regelt de zorg of begeleiding van de cliënt en is dus de zorgverlener. Op onze website leest u uit welke organisatieonderdelen Lentekind bestaat en vindt u andere nuttige informatie.

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Wij sluiten met de cliënt, vertegenwoordigd door u, een zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst zullen we hierna aanduiden als de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de vorm van de behandeling en andere diensten vastgelegd. Dit noemen we het behandelarrangement.

Ontwikkelingsplan

De afspraken over de uitwerking van het behandelarrangement worden door ons samen vastgelegd in een ontwikkelingsplan. Door instemming met het ontwikkelingsplan geeft u toestemming voor de uitvoering van alle behandelingen uit dat plan. In uitzonderlijke situaties kan Lentekind zonder toestemming handelingen uitvoeren die geen onderdeel zijn van het ontwikkelingsplan. Dit gebeurt alleen wanneer het niet mogelijk is om op tijd toestemming te vragen, omdat direct handelen duidelijk nodig is om ernstig nadeel voor cliënt te voorkomen. Wij verrichten dan uitsluitend die handelingen die noodzakelijk zijn voor de cliënt veiligheid, gezondheid of welzijn. Wij zijn daarbij gehouden aan de verplichtingen uit de Wet zorg en dwang (Wzd)¹. Zodra het kan, informeren wij u over wat er is gebeurd en waarom dit nodig was. Voor kleine, niet ingrijpende handelingen, kan worden verondersteld dat toestemming is gegeven.

Periodiek bespreken we samen of het ontwikkelingsplan nog steeds geschikt is en of er reden is het ontwikkelingsplan in onderling overleg aan te passen. Het ontwikkelingsplan maakt onderdeel uit van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Bij uitzondering, bijvoorbeeld in het geval van kortdurende zorg, begeleiding, respijtzorg² of andere diensten, kan door Lentekind worden afgezien van een ontwikkelingsplan.

1.2 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg, behandeling en begeleiding of andere diensten die wij aan cliënten leveren.

¹ Hyperlink: <https://www.dwangindezorg.nl/wzd>.

² Onder respijtzorg verstaat Lentekind logeren in het weekend en zaterdagopvang

1.3 Waarover gaan de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden staat wat van ons mag worden verwacht en wat wij van jullie mogen verwachten. De algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de overeenkomst en de wettelijke regels die gelden.

Wij informeren jullie duidelijk over de rechten van de cliënt, de zorg die wij bieden, de vertrouwenspersoon, het recht op cliënt-ondersteuning en de rechten met betrekking tot persoonsgegevens.

1.4 Welke wetten zijn van toepassing?

Er zijn veel verschillende wetten van toepassing op Lentekind en onze zorg- en dienstverlening. Afhankelijk van de indicatie van de cliënt kan bijvoorbeeld de Jeugdwet van toepassing zijn (voor jeugdhulp en dagbesteding gefinancierd door de gemeente)³, de Wzd of de Wet langdurige zorg (WLZ) (voor cliënten met een geldige WLZ-indicatie)⁴. Wij handelen conform de verplichtingen en kwaliteitseisen die uit deze en andere wetten voortvloeien.

In de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)⁵ staan regels over hoe zorgverleners en cliënten met elkaar omgaan. Wij volgen de richtlijn WGBO van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Dat houdt in dat op de overeenkomst die met ons is gesloten de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst zoveel mogelijk van toepassing is. Wij houden ons bijvoorbeeld aan de bepalingen over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.

2. Wat doen wij voor cliënt?

Iedere cliënt is uniek. Daarom luisteren wij graag naar jullie wensen en mogelijkheden. We kijken samen naar wat de cliënt nodig heeft, wat hij/zij zelf kan en waar ontwikkeling mogelijk is. Op basis hiervan bepalen we gezamenlijk de zorg, behandeling en begeleiding of andere diensten die het beste bij past. Dit gebeurt in overleg met jullie en leggen we vast in het ontwikkelingsplan.

2.1 Zorg of begeleiding zonder einddatum

Meestal staat er geen einddatum in de overeenkomst. Dat betekent dat de cliënt zorg, behandeling of begeleiding bij Lentekind krijgt zo lang als dat nodig en passend is. Hoe lang de overeenkomst geldt, hangt af van de situatie. Dit leggen we uit in deze algemene voorwaarden, bij onderdeel 5: 'Wanneer stopt de overeenkomst?'

2.2 Zorg of begeleiding voor kortere tijd

Soms staat er wél een einddatum in de overeenkomst. De cliënt krijgt dan kortere tijd zorg of begeleiding tot deze einddatum.

2.3 Wij houden ons aan de regels

Om ons werk goed te kunnen doen, houden wij ons aan allerlei regels. Over bijvoorbeeld veiligheid, de kwaliteit van de zorg en hygiëne. Ook zijn er regels over hoe wij ons gedragen. En over welke informatie over de cliënt wij geheim houden. Deze regels staan in de wetten die hiervoor zijn genoemd. Jullie mogen ook altijd aan ons vragen wat de rechten zijn van de cliënt. En welke zorg, behandeling of begeleiding wij kunnen bieden.

³ Hyperlink: [wetten.nl - Regeling - Jeugdwet - BWBR0034925](https://wetten.nl/Regeling-Jeugdwet-BWBR0034925).

⁴ Hyperlink: [wetten.nl - Regeling - Wet langdurige zorg - BWBR0035917](https://wetten.nl/Regeling-Wet-langdurige-zorg-BWBR0035917).

⁵ Hyperlink: [wetten.nl - Regeling - Burgerlijk Wetboek Boek 7 - BWBR0005290](https://wetten.nl/Regeling-Burgerlijk-Wetboek-Boek-7-BWBR0005290).

2.4 Wij maken een elektronisch cliëntendossier

Wij maken een elektronisch cliëntendossier (ECD) over de cliënt. Bij Lentekind heet het systeem 'Fierit'. Dat moet volgens de wet. In dit dossier staat bijvoorbeeld informatie over de ontwikkeling en behandeling. Alleen medewerkers van Lentekind die dat nodig hebben omdat ze bij de cliënt betrokken zijn, mogen dit lezen. En u, als vertegenwoordiger, voor zover dit volgens de wet is toegestaan. Anderen mogen de informatie alleen bekijken als:

- U namens de cliënt van tevoren heeft gezegd dat dit mag;
- Dit volgens de wet moet;
- Lentekind het nodig vindt dat meer mensen de informatie zien. Bijvoorbeeld om anderen te beschermen.

Jullie mogen weten wat er in het dossier staat, het bekijken en er een digitale of papieren kopie van vragen. Soms geven wij geen kopie, als wij denken dat dat in het nadeel van de cliënt is. Dat bespreken we dan met u. Kloppen de gegevens niet? Of staat niet alles in het dossier? Dan kunt u ons in een brief of e-mail vragen om de gegevens aan te passen. Of om informatie toe te voegen. We bewaren de gegevens 15 jaar.

2.5 Privacy

Wij verwerken de persoonsgegevens van een cliënt volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG. In ons Privacyreglement staat welke gegevens wij verwerken, waarom wij dat doen, wie toegang heeft en welke rechten de cliënt heeft (zoals inzage, correctie en bezwaar). U kunt het Privacyreglement altijd bij ons opvragen of vinden op onze website.

3. Wat verwachten wij van jullie?

De cliënt heeft recht op goede zorg of begeleiding van Lentekind. Om de goede zorg of begeleiding te kunnen geven, hebben wij ook iets van jullie nodig.

3.1 De regels worden nageleefd

Voor onze zorg of begeleiding gelden regels. Zoals huisregels. De huisregels vormen een onderdeel van de afspraken tussen cliënt en Lentekind. We verwachten dat u deze regels kent. En dat u en de cliënt zich eraan houden. Net als wij.

Ook is er een cliëntenraad, waar vertegenwoordigers van cliënten in zitten. Deze cliëntenraad denkt met ons mee en kijkt naar wat cliënten belangrijk vinden. Bij sommige beslissingen vragen wij eerst wat de cliëntenraad ervan vindt.

3.2 Wij ontvangen de juiste informatie

Hoe meer wij van een cliënt weten, hoe beter wij kunnen helpen. Dus is het belangrijk dat wij de juiste informatie ontvangen. Bijvoorbeeld in het aanmeldformulier en tijdens het intakegesprek. Ook vragen we om een geldig identiteitsbewijs. Ontvangen wij onjuiste informatie? Of maar een deel van de informatie die wij nodig hebben? Dan krijgt de cliënt misschien niet de zorg of begeleiding die het beste bij hem/haar past.

3.3 Wij krijgen de gelegenheid om zorg te verlenen

Wij verwachten dat u ons in staat stelt om de zorg of begeleiding te geven zoals is afgesproken in het ontwikkelingsplan. Dat betekent bijvoorbeeld dat u bereikbaar bent, op tijd komt en meewerkt aan afspraken en evaluaties.

3.4 Er wordt respectvol omgegaan met anderen

Wij verwachten dat er op een respectvolle manier wordt omgegaan met andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Agressie, geweld, intimidatie of discriminerend gedrag wordt niet geaccepteerd.

3.5 De betaling voor de zorg van cliënt

Betalen voor de zorg kan op verschillende manieren. Vaak wordt de Zorg in Natura betaald vanuit een indicatie Jeugdwet of WLZ-indicatie. Gebruikt u hiervoor een persoonsgebonden budget (pgb) of eigen geld? Dan maken wij samen duidelijke afspraken over hoe dit wordt geregeld. De regels rondom betalingen in de zorg kunnen best ingewikkeld zijn. Heeft u daarover vragen? Dan kunt u altijd bij Lentekind terecht voor meer uitleg.

Als de zorg wordt betaald met een pgb, hebben wij bepaalde informatie van u nodig om het zorgarrangement goed af te stemmen op de situatie van de cliënt. We vragen u daarom om op verzoek een kopie aan te leveren van het indicatiebesluit waarop het pgb is gebaseerd en/of de toekenningsbeschikking. Met deze gegevens kunnen wij het zorgarrangement zorgvuldig en passend inrichten.

Eigen bijdrage bij Zorg in Natura (ZiN)

Bij Zorg in Natura kan het zijn dat u een wettelijke eigen bijdrage moet betalen volgens de regels van de Wlz of de Jeugdwet. Lentekind informeert u of er een eigen bijdrage verschuldigd is en hoe hoog deze is. Wij zijn verplicht om mee te werken aan de gegevensuitwisseling die nodig is om de eigen bijdrage vast te stellen.

Aanvullende of niet-geïndiceerde zorg

Wilt u voor de cliënt aanvullende zorg ontvangen die niet onder Zorg in Natura valt of die buiten het geldige indicatiebesluit valt? Dan betaalt u deze kosten zelf. Meer informatie hierover vindt u in onderdeel 9 van deze algemene voorwaarden.

3.6 Ziekte-, verlof- en vakantiedagen

Wij verzoeken u om minimaal zes (6) weken van te voren vakanties te plannen en verlofdagen of vakantie zo vroeg mogelijk door te geven, zodat wij de zorg zo goed mogelijk kunnen organiseren en we de negatieve impact op onze bedrijfsvoering kunnen minimaliseren. Wij verzoeken u ook om bij vakanties rekening te houden met de continuïteit van het ontwikkelingsplan en om niet meer dan vijf weken vakantie per jaar op te nemen.

Omdat het aantal beschikbare plekken beperkt is, kan Lentekind in perioden van afwezigheid van de cliënt tijdelijk een plek beschikbaar stellen aan een ander kind, zodat de beschikbare capaciteit efficiënt kan worden benut.

3.7 U laat op tijd weten dat uw kind niet naar een afspraak kan komen

Wilt u een afspraak met een arts, een therapeut of een gezinsbegeleider afzeggen? Of de dag en tijd van de afspraak veranderen? Dan moeten wij dat tenminste 24 uur van tevoren weten. Bij niet tijdige annulering kan Lentekind de volledige kosten in rekening brengen.

3.8 Er wordt toestemming gevraagd voor het maken van foto's, video's en geluidsopnamen

Willen jullie een foto of video maken van andere cliënten, of de begeleiders? Of van andere mensen op de Lentekind-locatie? Dan mag dat alleen als Lentekind dat goed vindt. Wilt u een geluidsopname maken van een gesprek? Dan moet dat van tevoren worden verteld aan de persoon met wie het gesprek wordt gevoerd. Een foto, video of geluidsopname mag alleen openbaar worden gemaakt als Lentekind dat goed vindt.

3.9 Arbeidsomstandigheden bij zorg thuis

Krijgt de cliënt zorg of begeleiding thuis? Dan kan het zijn dat wij aanvullende afspraken met u maken over de arbeidsomstandigheden. Dit doen we om ervoor te zorgen dat onze medewerkers veilig en goed hun werk kunnen doen. We bespreken deze afspraken samen met u. Denk bijvoorbeeld aan afspraken over het werken met huisdieren, een veilige omgeving, roken in huis, of de toegankelijkheid van uw woning. Als één van onze medewerkers zich onveilig voelt zal hij of zij geen zorg of begeleiding thuis verlenen.

4. Indicatie

Om gefinancierde zorg of begeleiding van Lentekind te kunnen ontvangen, heeft u een geldige indicatie nodig. De zorg die de cliënt van ons ontvangt, wordt vergoed vanuit de Jeugdwet, de Wet langdurige zorg (Wlz), de zorgverzekering of via een persoonsgebonden budget (pgb).

De Jeugdwet wordt uitgevoerd door de gemeente waarin de cliënt woont. Dit is niet altijd dezelfde gemeente als waar Lentekind is gevestigd. De Wlz wordt uitgevoerd via de zorgkantoren. Een indicatie wordt zelf aangevraagd bij de bevoegde instantie:

- Voor Jeugdwet: bij uw gemeente;
- Voor Wlz: bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ);
- Voor pgb: via de regeling die op de situatie van toepassing is.
- Eventuele vergoedingen vanuit de zorgverzekering kunnen uitsluitend door ons of door de praktijken waarmee wij samenwerken worden geregeld, en alleen wanneer de betreffende zorg (zoals logopedie of fysiotherapie) via Lentekind wordt aangeboden. Voor zorg die buiten de afspraken in het ontwikkelingsplan van het kind bij Lentekind valt, kunnen wij geen vergoeding bij de zorgverzekering aanvragen.

Op de website van de Rijksoverheid vindt u meer informatie over het aanvragen van een indicatie en de bijbehorende procedures. Ook het vervoer van en naar Lentekind kan uit deze regelingen worden vergoed, als cliënt hiervoor een geldige vervoersindicatie heeft. Lentekind kan u ondersteunen bij het aanvragen van een indicatie.

Verandert de zorgvraag van de cliënt zodanig dat wij binnen de grenzen van de huidige indicatie geen verantwoorde zorg meer kunnen leveren, dan vragen wij u om tijdig een nieuw indicatiebesluit aan te vragen bij de juiste instantie. Wij leggen schriftelijk uit waarom dit nodig is. Het nieuwe indicatiebesluit dient uiterlijk binnen vijf werkdagen na ons verzoek te worden aangevraagd, om de continuïteit van de zorg te waarborgen.

5. Wanneer stopt de overeenkomst?

De zorg, behandeling of begeleiding of andere diensten die wij leveren kunnen om verschillende redenen stoppen. Bijvoorbeeld als het aanbod van Lentekind niet meer passend is of de overeenkomst of indicatie een einddatum heeft. Of omdat er iets aan de situatie van de cliënt verandert, waardoor de cliënt bijvoorbeeld zelf geen zorg of begeleiding meer van Lentekind wil of Lentekind zich genoodzaakt ziet om te stoppen met de zorg, behandeling of begeleiding.

Soms moeten wij de gemeente of het zorgkantoor vragen of zij het goed vinden dat wij stoppen met de zorg of begeleiding. Als de cliënt overlijdt, stopt de overeenkomst ook.

5.1 De overeenkomst stopt op de einddatum

Tijdens het intakegesprek spreken wij samen af hoelang de overeenkomst duurt. Is de zorg of begeleiding tijdelijk? Dan zetten wij een einddatum in de overeenkomst. Is deze einddatum bereikt? Dan stopt de zorg of begeleiding vanzelf. Wij proberen dit op tijd te laten weten. Maar het is belangrijk dat u zelf ook oplet wanneer de overeenkomst stopt. Dan kijken wij samen of de overeenkomst langer moet doorlopen. Bijvoorbeeld omdat de zorgindicatie wordt verlengd. In alle gevallen stopt de overeenkomst wanneer de cliënt de leeftijd van 23 jaar heeft bereikt, omdat Lentekind alleen zorg verleent aan kinderen vanaf 2 tot 23 jaar.

5.2 De overeenkomst stopt omdat jullie geen zorg meer willen

De overeenkomst kan op elk moment worden opgezegd door of namens de cliënt. De zorg of begeleiding stopt 2 maanden na het moment van opzeggen. Opzeggen mag ook als jullie nog wél zorg of begeleiding willen, maar niet meer bij Lentekind. Vinden wij het geen goed idee dat jullie willen stoppen met de zorg of begeleiding bij ons? Dan bespreken we dat.

Als de zorg wordt betaald via een pgb of met eigen geld (particulier) en er wordt tussentijds een prijs- of tariefsverhoging doorgevoerd, kan de overeenkomst worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Wordt het tarief verhoogd met een kortere termijn dan twee maanden? Dan kun je de overeenkomst opzeggen per de datum waarop de verhoging ingaat.

Hoe de overeenkomst kan worden opgezegd

De overeenkomst kan via een brief of een e-mail worden opgezegd. Zet in de brief of de e-mail waarom de overeenkomst wordt opgezegd. Wij overleggen met u en het liefste ook de cliënt of wij het eens zijn dat de zorg of begeleiding stopt. De zorg of begeleiding stopt 2 maanden ná de datum waarop wij de brief of e-mail hebben kregen. Behalve als we hierover iets anders afspreken.

5.3 De overeenkomst stopt omdat er andere zorg nodig is

Soms verandert de zorg of begeleiding die nodig is. Daar kunnen allerlei redenen voor zijn. Bijvoorbeeld als wij samen vinden dat de cliënt ergens anders betere zorg of begeleiding kan krijgen. In zulke situaties kijken wij, liefst samen met jullie, naar de mogelijkheden voor andere zorg of begeleiding.

5.4 De overeenkomst stopt omdat wij dat willen

Wij willen de cliënt zo goed mogelijk helpen. Daarom stoppen we niet zomaar met de zorg of begeleiding. Dat doen we alleen als het echt niet anders kan. Bijvoorbeeld als u of de cliënt zich niet aan de afspraken uit de overeenkomst, algemene voorwaarden en de huisregels houden. Of als het gedrag negatieve gevolgen heeft voor anderen. En wij al een keer hebben gewaarschuwd dat het gedrag tot het stoppen van de zorg of begeleiding kan leiden.

Situaties waarin Lentekind kan stoppen met de overeenkomst

Wij kunnen de overeenkomst bijvoorbeeld beëindigen in de volgende situaties:

- Bij gedrag dat zodanig gevaar oplevert voor cliënt zelf en/of voor anderen, dat het niet meer verantwoord is. Of van gedrag van u, familie en/of vrienden. Bij Lentekind moet iedereen zich veilig kunnen voelen.
- Als de cliënt graag andere zorg of begeleiding wil dan in de overeenkomst staat. En het ons niet is gelukt om hier samen met jullie nieuwe afspraken over te maken.
- Als u niet meewerkt aan het vinden van een passende plek, wanneer dat noodzakelijk is. Of als u geen passende plek accepteert.
- Als cliënt verhuist naar een plek buiten het verzorgingsgebied van Lentekind.
- Als onze facturen voor de zorg of begeleiding niet worden betaald.
- Als u en/of de cliënt zich niet aan de verplichtingen uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden houdt.
- Als de huisregels niet worden nageleefd.
- Als er wordt geweigerd om medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
- Als u, familie of vrienden zich zo gedragen dat voorzetting van de overeenkomst in redelijkheid niet meer van ons verwacht mag worden.
- Als Lentekind geen vergoeding meer ontvangt voor de zorg, behandeling of begeleiding of diensten die zij levert zonder dat dat kan worden verweten aan Lentekind.
- Als er geen overeenstemming wordt bereikt over het ontwikkelingsplan.

Natuurlijk praten we eerst met u over waarom het niet goed gaat. Samen kijken we wat we kunnen verbeteren. Helpt dat niet? Dan waarschuwen we in een persoonlijk gesprek. En in een brief of e-mail. Helpt deze waarschuwing niet? Dan kan Lentekind de overeenkomst opzeggen. We sturen dan een brief naar u. Of we geven deze brief persoonlijk. In deze brief staat dat wij de zorg of begeleiding 3 maanden na de brief stoppen. Tot die tijd doen wij ons best om de afgesproken zorg of begeleiding te blijven geven. En we gaan buiten Lentekind op zoek naar geschikte hulp.

5.5 De overeenkomst stopt omdat er geen indicatiebesluit meer is

Als de cliënt gefinancierde zorg, behandeling of begeleiding of andere diensten ontvangt op basis van een indicatiebesluit, dan stopt de overeenkomst zodra het indicatiebesluit niet meer geldig is, bijvoorbeeld omdat deze is verlopen of ingetrokken.

5.6 Alleen bij PGB: de overeenkomst stopt of verandert omdat het PGB verandert

Beslist het zorgkantoor of de gemeente dat de cliënt geen PGB meer krijgt? Dan stopt de overeenkomst op de datum die staat in deze beslissing van het zorgkantoor of de gemeente.

Als het PGB verandert

Beslist de gemeente of het zorgkantoor dat het persoonsgebonden budget (PGB) verandert? Dan verandert ook de overeenkomst. We kijken dan samen hoe wij doorgaan met de zorg of begeleiding. En welke afspraken we daarover maken. Die afspraken leggen we vast in een nieuwe overeenkomst.

6. Klachten

Klachten kunnen worden gemeld bij de begeleider. U kunt dat ook namens de cliënt doen. Meestal vinden we samen een oplossing. Praat u liever niet met de begeleider? Bijvoorbeeld omdat de klacht gaat over de begeleider? Vertel het dan aan een andere medewerker van Lentekind.

6.1 Klachtenregeling en vertrouwenspersoon

Is er met de begeleider of een andere medewerker gesproken? En heeft dat niet geholpen? Of is dat lastig of spannend? Dan kan er hulp worden gevraagd bij onze coördinator klachten. Onze klachtenmedewerker denkt vervolgens mee over een passende oplossing. Op grond van de Jeugdwet hebben jeugdigen en ouders altijd recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon helpt bij het verkrijgen van informatie, het maken van keuzes, het indienen van klachten en bij eventuele geschillen. Wij informeren u actief over dit recht en hoe de vertrouwenspersoon te bereiken is.

Incidenten

Als er een incident gebeurt dat voor de cliënt vervelende gevolgen heeft of kan hebben, is het belangrijk dat de u of de cliënt Lentekind hierover zo snel mogelijk informeert. Er dient te worden aangegeven wat er is gebeurd, wat de oorzaak was, en of er al maatregelen zijn genomen om te voorkomen dat dit in de toekomst opnieuw gebeurt.

Heeft het incident gevolgen voor de gezondheidstoestand van de cliënt? Dan bespreekt Lentekind samen met jullie de mogelijke alternatieven. Er worden duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg van de zorg en welke stappen nodig zijn om het welzijn van de cliënt te waarborgen.

Door incidenten op deze manier te melden, kan Lentekind snel ingrijpen, passende maatregelen nemen en leren van wat er is gebeurd. Dit draagt bij aan het veiliger maken van de zorg en een betere afstemming op de individuele situatie van de cliënt.

Is er behoefte aan ondersteuning door iemand van buiten Lentekind? Dan kan worden gevraagd om contact met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon werkt niet bij Lentekind. Wordt de klacht niet opgelost? Dan kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie van Lentekind.

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Soms kan een klacht ook worden doorgegeven aan de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Dit is een commissie die niet bij Lentekind hoort. Of dat kan en handig is, hangt af van de zorg of begeleiding. Kijk op www.degeschillencommissiezorg.nl voor meer informatie.

6.2 Aansprakelijkheid

Lentekind heeft een aansprakelijkheidsverzekering. De aansprakelijkheid van Lentekind is altijd beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd. De hoogte van een eventuele vergoeding hangt daarmee af van wat de verzekeraar bereid is uit te keren. In sommige gevallen kan dit bedrag lager zijn dan de daadwerkelijk geleden schade.

Indien de verzekering om welke reden dan ook geen aanspraak geeft op een uitkering, is de aansprakelijkheid van Lentekind altijd beperkt tot maximaal EUR 5.000.

De hiervoor genoemde beperkingen van aansprakelijkheid zijn eveneens van toepassing op derden die door Lentekind zijn ingeschakeld. Deze beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Lentekind of haar leidinggevenden.

In geval van schade die is ontstaan doordat Lentekind opzettelijk of door grove schuld onjuist heeft gehandeld, wordt de volledige schade vergoed. Voorwaarde is wel dat de schade aantoonbaar wordt gemaakt, bijvoorbeeld door middel van facturen of andere schriftelijke bewijsstukken.

7. Respijtzorg

In sommige weekenden kunnen cliënten gebruik maken van respijtzorg zoals logeren of zaterdagopvang in Middelburg. Dit alleen wanneer het passend is voor de cliënt en er voldoende personeel beschikbaar is. .

7.1 Waar zorgen wij voor?

Wij zorgen voor een gezellige dag. En wij doen ons best om onveilige situaties te voorkomen. Daarvoor hebben we een calamiteiten- en ontruimingsplan. Daarin staat wat er moet gebeuren in een noodsituatie. Wij zorgen er voor dat medewerkers weten wat zij in noodsituaties moeten doen.

8. Onderaannemers

Wij kunnen voor onderdelen van de zorg- en dienstverlening gebruikmaken van zorgvuldig geselecteerde onderaannemers. Deze onderaannemers werken onder onze verantwoordelijkheid. Wij blijven eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg.

9. Aanvullende zorg- en dienstverlening en betalingsvoorwaarden

Dit onderdeel van de algemene voorwaarden betreft alle zorg- en dienstverlening die niet als Zorg in Natura (ZiN) wordt geleverd. Het gaat hierbij onder andere om de zorg die de cliënt ontvangt via een persoonsgebonden budget (pgb), evenals eventuele aanvullende of extra diensten die buiten de reguliere, door de gemeente of het zorgkantoor gefinancierde zorg vallen. Voor deze vormen van dienstverlening gelden afzonderlijke betalingsafspraken en voorwaarden, die hieronder worden toegelicht.

9.1 Welke tarieven gelden voor het zorgarrangement?

In de zorg- of dienstverleningsovereenkomst van de cliënt staat vermeld hoeveel uur zorg of begeleiding is overeengekomen en welk tarief daarbij hoort. Deze afspraken zijn leidend. Tussentijdse wijzigingen zijn uitsluitend mogelijk indien Lentekind en u hiermee schriftelijk instemmen, tenzij in onderdelen 5.6 en 9.4 anders is bepaald.

9.2 Wanneer gelden wettelijke tarieven?

Voor bepaalde vormen van zorg kunnen door de overheid vastgestelde (wettelijke) tarieven van toepassing zijn. In dat geval hanteert Lentekind deze tarieven, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen met u.

9.3 Worden de tarieven jaarlijks aangepast?

De tarieven voor het overeengekomen zorgarrangement worden ieder jaar aangepast. Dit doen wij op basis van de ontwikkelingen in lonen en kosten in de zorgsector en eventuele wijzigingen in wettelijke tarieven.

9.4 Moet er worden betaald voor de zorgverlening?

De betaling van de zorg en begeleiding die door Lentekind wordt geleverd, is afhankelijk van de financieringsvorm die is opgenomen in de indicatie (zie onderdeel 4). Wordt de zorg vergoed vanuit een persoonsgebonden budget (pgb)? Dan ontvangt de cliënt binnen zes weken na afloop van de maand een factuur voor de geleverde zorg.

Wordt de zorg gefinancierd via de Jeugdwet of de Wet langdurige zorg (Wlz)? Dan worden de kosten rechtstreeks verrekend met de gemeente of het zorgkantoor. U ontvangt hiervoor geen factuur. Indien er behoefte is aan aanvullende zorg- en dienstverlening die niet onder Zorg in Natura valt of buiten het indicatiebesluit valt, komen deze kosten voor uw eigen rekening. Deze aanvullende zorg wordt uitsluitend geleverd op basis van een schriftelijke overeenkomst.

Wordt zorg of dienstverlening op een andere wijze geleverd dan via de Jeugdwet of de Wlz, bijvoorbeeld via een persoonsgebonden budget (pgb), dan declareert Lentekind de overeengekomen zorg rechtstreeks bij de cliënt of volgens de geldende pgb-procedure.

9.5 Op welk moment moet er worden betaald?

De betaling van de zorg- en dienstverlening vindt plaats op het moment dat dit in de overeenkomst van de cliënt is vastgelegd. Ontvangt de cliënt een factuur, bijvoorbeeld voor zorg die wordt betaald uit een persoonsgebonden budget (pgb) of voor aanvullende zorg, dan dient deze binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bij betaling na de afgesproken termijn kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.

9.6 Wat gebeurt er als er niet wordt betaald?

Ontvangt u een factuur van Lentekind die door de cliënt zelf moet worden betaald, of die binnen 10 dagen moet worden doorgestuurd naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB)? Dan wordt verwacht dat dit tijdig gebeurt. Wordt een factuur niet betaald of niet op tijd voldaan, dan kunnen extra kosten in rekening worden gebracht door Lentekind, bijvoorbeeld voor het versturen van brieven of e-mails ter herinnering aan de openstaande rekening.

9.7 Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Soms wijzigen de tarieven voor de zorg of begeleiding. Dit kan betekenen dat u meer of minder gaat betalen. Lentekind kan de tarieven eenmaal per jaar aanpassen. Indien het tarief wijzigt, wordt u hier, indien mogelijk, vóór 1 november schriftelijk over geïnformeerd, per brief of e-mail. Het nieuwe tarief gaat vervolgens in op 1 januari van het daaropvolgende jaar en geldt tot en met december van dat jaar.

Bent u het niet eens met de tariefaanpassing?

Al u het niet eens bent met een tariefaanpassing kan de overeenkomst worden beëindigd. Dit gebeurt door een schriftelijk bericht per brief of e-mail aan Lentekind, waarin wordt aangegeven dat de overeenkomst

wordt stopgezet en de reden hiervan. De zorg of begeleiding stopt dan twee maanden na de datum van ontvangst van dit bericht, tenzij een andere datum schriftelijk wordt afgesproken.

10. Wijziging van de algemene voorwaarden of de huisregels

Lentekind kan de algemene voorwaarden wijzigen. Voordat de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, wordt u hier tijdig over geïnformeerd.

De algemene voorwaarden mogen nooit in strijd zijn met de wet of met de afspraken die Lentekind heeft met zorgfinanciers. Indien er een verschil bestaat tussen de wet of de afspraken met zorgfinanciers en deze voorwaarden, prevaleert de wet. Indien er een verschil bestaat tussen deze voorwaarden en de overeenkomst, prevaleert de overeenkomst.

Ook de huisregels kunnen worden gewijzigd. De geldende versie van de huisregels is altijd toegankelijk voor jullie. Bij een verschil tussen de huisregels en deze algemene voorwaarden, prevaleren de algemene voorwaarden.

Wijzigingen treden 30 dagen na de dag van mededeling in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

11. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze algemene voorwaarden en op de overeenkomst tussen de cliënt en Lentekind is het Nederlandse recht van toepassing. Bij een meningsverschil of geschil wordt eerst geprobeerd dit gezamenlijk op te lossen. Lukt dit niet, dan kan altijd een klacht worden ingediend (zie onderdeel 6 van deze algemene voorwaarden).

Indien er geen oplossing wordt gevonden, kan één van de partijen het geschil aan de rechter voorleggen. Alle geschillen zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant. Voordat een zaak bij de rechter wordt gebracht, kan ook worden afgesproken eerst met een mediator te overleggen. Een mediator is een onafhankelijke persoon die helpt om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Dit gebeurt uitsluitend als beide partijen hiermee instemmen.



orthopedagogisch
dagcentrum
voor beweging
en ontwikkeling

*Lentekind beschikt over het
HKZ kwaliteitskeurmerk www.hkz.nl*

Stichting Lentekind

Beneluxlaan 16
4334 GJ Middelburg

E: info@stichtinglentekind.nl

T: 06 - 269 855 30

www.stichtinglentekind.nl

