

# Veel voorkomende vragen

## Hoe wordt de welkomstbrief overhandigd?

Ons streven is digitaal, tenzij... Dit betekent dat wij de brief mailen aan de cliënt. Indien geen e-mailadres bekend is, ontvangt de cliënt de brief op papier via de post.

## Hoe gaat het proces als er sprake is van wettelijke vertegenwoordiging?

De wettelijke vertegenwoordiging wordt vastgelegd op het aanmeldingsformulier. Als hiervan sprake is dan ontvangt de wettelijke vertegenwoordiger de welkomstbrief digitaal. Indien geen e-mailadres bekend is, ontvangt de wettelijke vertegenwoordiger de brief op papier via de post.

## Wat zijn de juridische eisen?

We hebben onderzocht wat de juridische eisen zijn voor een zorgovereenkomst.

## Het tot stand komen van een overeenkomst

- Wanneer de cliënt de organisatie benadert met een concrete zorgvraag waarop wordt ingegaan, ontstaat een mondelinge overeenkomst. Een schriftelijke overeenkomst is niet nodig.

## Het van toepassing verklaren van de algemene voorwaarden en bijzondere module

- Cliënt weet dat er voorwaarden zijn
- Cliënt stemt hier (impliciet) mee in (stilzwijgend bij uitblijven bezwaar)
- Voorwaarden worden ter hand gesteld, voorafgaand of bij aangaan van de overeenkomst. Dit kan fysiek of digitaal. Aan dit laatste zijn enkele eisen/voorwaarden verbonden:
  - eenvoudig te vinden op de website
  - makkelijk op te slaan digitaal format
  - duidelijke hyperlink

- instemmen met digitale overhandiging (dit kan stilzwijgend doordat er geen bezwaar is)

## Moet de cliënt een handtekening zetten onder de brief?

Nee, in de brief staat aangegeven dat de cliënt instemt met de voorwaarden en de digitale overhandiging. Indien ze hier niet uitkomen, wordt gevraagd contact op te nemen met de persoonlijke begeleider.

## Geldt dit voor alle zorgvormen? Hoe zit dat bij PGB/Wmo?

We gebruiken voor geen enkele zorgvorm een zorgovereenkomst.

## Ontvangt de cliënt bij wijziging van financiering of zorgsoort een nieuwe welkomstbrief?

Ja, indien een cliënt een andere zorgsoort ontvangt en de algemene voorwaarden wijzigen, ontvangt de cliënt een nieuwe welkomstbrief met daarin de nieuwe algemene voorwaarden.

## Waarom wijzigen de algemene voorwaarden?

De algemene voorwaarden zijn verouderd. Daarnaast waren de algemene voorwaarden in beperkt begrijpelijke taal opgesteld. We hebben het model van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland gebruikt om de algemene voorwaarden te actualiseren en om te zetten in begrijpelijke taal.

## Hoe gaan jullie om met een wijziging van de algemene voorwaarden?

Zoals iedere organisatie zijn wij verplicht om al onze cliënten hiervan op de hoogte te stellen. Dit doen wij zoveel mogelijk digitaal en schriftelijk waar nodig. Daarnaast passen we uiteraard de voorwaarden aan op de website en controleren de hyperlinks in de welkomstbrief.

