

# Algemene voorwaarden

## Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT)

### Wat zijn Algemene Voorwaarden VVT?

Algemene Voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en de zorgaanbieder en regelen uw rechten en uw plichten en die van de zorgaanbieder. De Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Het algemeen deel is altijd op u van toepassing ongeacht de zorg die u ontvangt. De bijzondere delen zijn alleen van toepassing als u een specifieke soort zorg krijgt. De meest actuele Algemene Voorwaarden en alle bijlagen staan op de site van Actiz.

### Wie hebben de Algemene Voorwaarden gemaakt?

De Algemene Voorwaarden zijn gemaakt door: Actiz en BTN (namens de zorgaanbieders) en de Consumentenbond, LOC zeggenschap in Zorg en Patiëntenfederatie Nederland (namens cliënten). De Algemene Voorwaarden zijn in lijn met de nieuwe privacywet (AVG) die sinds 25 mei 2018 van toepassing is.

### Wie gebruiken de Algemene Voorwaarden?

- ✓ De zorgaanbieders die lid zijn van Actiz of BTN gebruiken de Algemene Voorwaarden.
- ✓ Voor bestaande cliënten gelden deze Algemene Voorwaarden (met terugwerkende kracht) vanaf 25 mei 2018.
- ✓ U krijgt de Algemene Voorwaarden op papier in uw cliënteninformatiemap.

### Kunt u met de zorgaanbieder andere afspraken maken over de zorg?

In overleg met de zorgaanbieder kunt u andere afspraken maken. Deze afspraken worden dan apart vastgelegd. Naast de Algemene Voorwaarden is er ook een zorgleefplan. In dit plan staat beschreven welke zorg u krijgt en welke afspraken met u daarover zijn gemaakt.

### Wat zijn uw rechten?

De belangrijkste zijn:

- ✓ U ontvangt duidelijke informatie over de zorg die de zorgaanbieder biedt. Deze informatie krijgt u op papier van de zorgaanbieder.
- ✓ U krijgt informatie over de zorg die vergoed wordt vanuit de verzekering.
- ✓ U krijgt informatie over aanvullende diensten waaruit u kunt kiezen en die u zelf moet betalen. U bent niet verplicht om aanvullende diensten af te nemen.
- ✓ De zorgaanbieder vertelt u hoe hij omgaat met uw persoonlijke gegevens.
- ✓ U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen.
- ✓ Als u zorg krijgt van meer aanbieders, dan stemmen zij dat met elkaar af. Ook spreken zij af wie eindverantwoordelijk is voor de zorg die u krijgt.

## **Wat zijn uw plichten?**

De belangrijkste zijn:

- ✓ U moet de zorgaanbieder informatie geven over onder andere uw gezondheid en de medicijnen die u op dat moment gebruikt.
- ✓ U en uw naasten moeten zich houden aan de huisregels, als deze van toepassing zijn.
- ✓ U moet de rekeningen van de zorgaanbieder op tijd betalen.
- ✓ U moet ervoor zorgen dat de medewerkers van de zorgaanbieder veilig hun werk kunnen doen.

**Voor meer informatie, ga naar [www.actiz.nl/algemene-voorwaarden](http://www.actiz.nl/algemene-voorwaarden).**

