



## Publieksversie algemene leveringsvoorwaarden Lister

U ontvangt zorg of gaat binnenkort zorg ontvangen van Lister. Daar horen afspraken bij. De *algemene leveringsvoorwaarden* zijn eigenlijk de *kleine lettertjes* bij deze afspraken.

In de algemene leveringsvoorwaarden staat niet welke zorg u nodig hebt, maar wel waar de zorginstelling en u zich aan moeten houden. Naast de voorwaarden geldt natuurlijk wat wettelijk is geregeld.

### *Kleine lettertjes uitgelegd*

GGZ Nederland, de LPGGZ, NPCF en Consumentenbond hebben de algemene leveringsvoorwaarden GGZ samen opgesteld. Alle zorginstellingen die lid zijn van GGZ Nederland houden zich aan deze voorwaarden. De uitgebreide versie kunt u opvragen bij Lister. In deze publieksversie leest u in het kort wat de voorwaarden regelen.

### **1. Wanneer gelden de voorwaarden?**

De voorwaarden gelden bij begeleiding en bij verblijf bij Lister. Daarbij is het steeds wel zo, dat de voorwaarden gelden voor zover dat mogelijk is.

### **2. Familie en naastbetrokkene(n)**

Familie en/of naastbetrokkenen van u hebben recht op overleg met Lister over de zorg die u krijgt. Maar alleen als u dat ook wil. Het kan zijn dat u er bezwaar tegen heeft dat uw begeleider met uw familie overlegt. Dan spreekt Lister met u af hoe het contact met familie of anderen verloopt.

### **3. Recht op duidelijke informatie**

Het is belangrijk dat u alle informatie krijgt die u nodig heeft om goed te besluiten welke zorg het beste bij uw vraag past. In de algemene leveringsvoorwaarden staat welke informatie Lister u moet geven. Bijvoorbeeld informatie over de begeleidingsmogelijkheden, over de intake, over uw rechtspositie, enz.

### **4. Toestemming en begin van de zorg**

U sluit alleen een overeenkomst met Lister als u dat wil. U moet daarvoor toestemming geven. Hoe deze zorg er uit ziet bespreekt u samen met uw begeleider. De begeleider legt dit vast in het begeleidingsplan. Het begeleidingsplan is een schriftelijk document.

### **5. Zorgdossier**

Lister legt alles wat voor u van belang is bij de zorgverlening vast in een zorgdossier.

## **6. Verantwoorde zorg en veiligheid**

Lister moet een goede kwaliteit van zorg leveren. In de leveringsvoorwaarden staat wat daarmee wordt bedoeld. Ten slotte bepalen de voorwaarden wat er moet gebeuren in noodsituaties.

## **7. Zorg op afspraak en ketenzorg**

Het is belangrijk dat u goed geïnformeerd wordt over een afspraak. Lister houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

Kunt u niet komen? Geef dat dan uiterlijk 24 uur van tevoren door.

Het kan zijn dat bij de zorg meerdere zorgverleners zijn betrokken. Lister geeft u daar alle informatie over.

## **8. Verplichtingen van de cliënt**

Niet alleen de zorginstelling heeft verplichtingen volgens de algemene leveringsvoorwaarden, maar ook u als cliënt.

U moet zich legitimeren en aangeven bij wie u bent verzekerd. Daarnaast geeft u door met wie Lister in geval van bijvoorbeeld nood contact kan opnemen. Als u een voorkeur heeft voor een bepaalde begeleider, moet u dat tijdig melden. Verder bent u verplicht om alle voor de zorg noodzakelijke informatie over uzelf te geven. Het is mogelijk, dat u op een wachtlijst komt. Als u zich dan door een andere zorginstelling laat helpen, moet u dat doorgeven. U moet zich aan de huisregels houden en aan veiligheidsvoorschriften.

## **9. Verblijf bij Lister**

Deze afspraken gelden voor u als u naast begeleiding ook bij Lister verblijft.

Zorgverleners hebben zonder uw toestemming geen toegang tot uw kast of verblijfsruimte. Een uitzondering kan worden gemaakt in bijzondere omstandigheden die te maken hebben met de veiligheid van de zorgverleners, andere bewoners of de hygiëne, maar onder de voorwaarde dat u – indien mogelijk - vooraf op de hoogte gesteld wordt en / of in de gelegenheid gesteld wordt aanwezig te zijn. Dit geldt ook als er sprake is van (het vermoeden van) strafbare feiten.

Als u zorg met verblijf heeft, zorgt Lister voor de meest geschikte ruimte voor u. Als het mogelijk is, kunt u kiezen. Wanneer het nodig is dat u naar een andere ruimte verhuist, dan wordt uw medewerking gevraagd.

Als de begeleiding is afgelopen, heeft u ook geen recht meer op verblijf.

Het kan zijn dat u tijdelijk afwezig bent, bijvoorbeeld omdat u naar een ziekenhuis moet. Afhankelijk van de duur van uw afwezigheid kunt u bij terugkeer weer gebruik maken van dezelfde ruimte.

Op uw verzoek houdt Lister bij de maaltijden rekening met uw (geloofs)overtuiging.

Lister heeft een aantal huisregels, waaraan u zich moet houden.

## **10. Einde overeenkomst en nazorg**

De overeenkomst over de zorg en eventueel verblijf eindigt als u zorg van een andere zorginstelling gaat ontvangen, als u de overeenkomst opzegt of als Lister dat doet. Voor Lister gelden daarbij bijzondere regels. Bijvoorbeeld als de verzekeraar de zorg niet meer financiert. Ook kan de zorg eindigen als u zich niet aan de afspraken houdt en de zorginstelling u daarop herhaaldelijk heeft aangesproken.

In de algemene leveringsvoorwaarden staan nog meer regels voor de opzegging door Lister. In alle gevallen is Lister behulpzaam bij het zoeken naar eventueel andere zorg, huisvesting, het krijgen van een uitkering, enz. Dit alleen binnen de mogelijkheden die Lister heeft. Als u overlijdt, dan eindigt de overeenkomst ook. Lister neemt dan onmiddellijk contact op met uw familie of de door u aangegeven contactpersoon.

## **11. Klachten en geschillen**

Lister heeft een regeling voor het indienen van klachten. Lister heeft ook een cliëntconsulent. Informatie hierover staat op de website.

Als het gaat om het vergoeden van schade van minder dan € 5.000 dan kunt u naar de Geschillencommissie Zorginstellingen in Den Haag: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### *Meer weten?*

Wilt u de volledige algemene voorwaarden lezen, dan kunt u deze opvragen bij Lister of vinden op [www.sbwu.nl](http://www.sbwu.nl). Op de website vindt u ook uitgebreide informatie over de organisatie, wat u kunt doen als u niet tevreden bent en overige zaken die voor u van belang kunnen zijn.