

Algemene informatiemap

Versie maart 2010



ondersteunt mensen
met een beperking

Inhoud

Welkom bij Radar	3
1. Cliëntloket	4
2. Radar: een kennismaking	5
2.1 Een eigen benadering van persoonlijke wensen	5
2.2 Vier vormen van ondersteuning	5
2.3 De zorgproducten van Radar	6
2.4 Één persoonlijk zorgplan	6
2.5 Één zorgplanbegeleider (persoonlijk ondersteuner)	6
2.6 Één organisatie, één zorgtaal	6
2.7 Expertise	6
2.8 Samenwerking met andere zorgaanbieders	6
2.9 Wachtlijst	7
3. De organisatie Radar	8
3.1 Organisatiestructuur	8
3.2 Centrale cliëntenraad	9
3.3 Ethische commissie	9
3.4 Vertrouwenspersoon cliënten	9
3.5 Klachtencommissie	9
4. De zorgproducten van Radar	11
4.1 De keuze voor zorgproducten	11
4.2 Kind-, jeugd- en gezinsondersteuning	12
4.3 Ondersteuning aan volwassenen	14
4.4 Expertise specialistische ondersteuning	16
5. Het zorgplan	17
5.1 Inhoud zorgplan	17
5.2 Zorgplanbegeleider	18
6. Zorg- en dienstverleningsovereenkomst	19
7. Gedragscode, protocollen, richtlijnen	20
7.1 Gedragscode	20
7.2 Protocollen/richtlijnen	20
8. AWBZ Eigen bijdrage Zorg bij verblijf	21
8.1 Eigen bijdrage Zorg met Verblijf	21
8.2 Bewonersbijdrage/ Verstrekkingen	22
8.3 Beheer van cliëntgelden	22
9. Wetgeving	23
9.1 Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector	23
9.2 Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)	24
9.3 Fotografie	25
9.4 Auteursrecht	25
9.5 Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector	25
9.6 Wettelijke maatregelen	28
10. Communicatie	30
10.1 Algemeen	30
10.2 Echo	30
10.3 Internet	30
10.4 Corporate brochure en folders	30
11. Verzekeringen	31
11.1 Opstal/brand/inboedel	31
11.2 Aansprakelijkheidsverzekering	31
11.3 Reisverzekering vakanties	31
12. Belangrijke adressen	32

Bijlage 1: Zorg- en dienstverleningsovereenkomst	33
Bijlage 2: Algemene en bijzondere voorwaarden behorende bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van Stichting Radar	35
I Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening	36
II Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening in natura	42
III Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (betalingsvoorwaarden)	43
IV Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening voor ambulante dienstverlening en specialistische thuiszorg	45
V Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening voor logeer- en buitenschoolse opvang	46
VI Rechtskracht van deze voorwaarden zorg- en dienstverlening	48
Bijlage 3: Gedragscode	49

Welkom bij Radar

Van harte welkom als cliënt bij Radar. In de komende tijd krijgt u of uw ouders/ (wettelijk) vertegenwoordiger te maken met verschillende onderdelen van Radar. Ongetwijfeld heeft u daar vragen over. Met deze map hopen we alvast een aantal vragen te beantwoorden. U vindt hierin allerlei nuttige informatie over de zorg en ondersteuning van Radar.

Deze informatiemap is bedoeld om u als cliënt en uw ouders/(wettelijk) vertegenwoordiger wegwijs te maken binnen onze organisatie. Maar ook vindt u hierin praktische tips, leest u met welke wetten en regels u te maken heeft, wat uw rechten en plichten zijn en waar en bij wie u terecht kunt met vragen op verschillende gebieden.

De informatie in deze map passen wij regelmatig aan zodat u altijd voorzien bent van de laatste stand van zaken over onder meer ontwikkelingen in wet- en regelgeving en veranderingen binnen Radar. Op dit moment zit Radar midden in een veranderingsproces. In de loop van 2010 worden organisatievormen en functies anders neergezet. Daarom vindt u de meest actuele versie altijd op onze website www.radar.org/clientloket/

Deze informatiemap wordt verstrekt bij aanmelding en daarna alleen nog op verzoek. De map biedt algemene informatie. Voor specifieke informatie over locaties en zorgproducten kunt u terecht bij het cliëntloket 043 - 350 73 50 of via e-mail: clientloket@radar.org

Wij vertrouwen erop dat Radar u de gewenste zorg en ondersteuning kan bieden. Wij kijken uit naar een prettige samenwerking.

Maastricht, maart 2010

Frans Wilms
Voorzitter raad van bestuur

1. Cliëntloket Radar

Het cliëntloket van Radar is het eerste aanspreekpunt voor (nieuwe) cliënten en hun ouders/(wettelijk) vertegenwoordiger. U kunt bij het cliëntloket terecht voor alle informatie over de zorg en ondersteuning die Radar kan bieden. Ook kunt u zich hier aanmelden.

Bent u eenmaal aangemeld, dan wordt een dossier opgesteld op basis waarvan onze (traject)begeleiders aan de slag gaan. Zij gaan verder met u in gesprek en zoeken een passend aanbod bij uw vraag. U wordt vanaf de aanvraag tot en met het verlenen van de daadwerkelijke zorg begeleid door een van de (traject)begeleiders.

Van belang is wel dat, als u ondersteuning van Radar wenst en de kosten vergoed wilt krijgen, u in het bezit moet zijn van een geldige indicatie die recht geeft op AWBZ zorg. U kunt, eventueel via MEE (www.meezuidlimburg.nl), een indicatie aanvragen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) (www.ciz.nl) of bij Bureau Jeugdzorg. Het cliëntloket kan u ook adviseren bij het (opnieuw) aanvragen van een indicatie.

U kunt kiezen voor hulpverlening via zorg in natura of met gebruikmaking van een Persoonlijk Gebonden Budget (PGB). Ook hierbij kan het cliëntloket u adviseren.

U kunt het cliëntloket bereiken van maandag tot en met donderdag van 9.00 tot 17.00 uur en op vrijdag van 9.00 tot 14.00 uur via telefoonnummer 043 - 350 73 50 of via e-mail: clientloket@radar.org

2. Radar: een kennismaking

2.1 Een eigen benadering van persoonlijke wensen

Radar ondersteunt kinderen en volwassenen met een beperking. Dat begint bij basiszorg, waar alle cliënten op kunnen rekenen. Van daaruit gaan we verder. Persoonlijk en individueel. Samen verkennen we de mogelijkheden. Wat kan de cliënt zelf. Radar vult aan en ondersteunt waar dat nodig is. Daarbij staat het persoonlijk welbevinden van de cliënt altijd centraal. De voldoening van werk, de geborgenheid van een eigen thuis of gezellig samen koffie drinken. Iedereen heeft zijn eigen wensen, groot en klein. Wij bieden een vertrouwde basis en leven samen met u toe naar de mogelijkheden en uitdagingen van morgen.

Radar is met meer dan 200 locaties in Zuid-Limburg een begrip. Een vertrouwd adres voor de meest uiteenlopende vormen van kind-, jeugd- en gezinsondersteuning, wonen, dagbesteding of werk, ambulante ondersteuning en vrijetijdsbesteding.

Radar biedt zorg en ondersteuning aan mensen met:

- een verstandelijke beperking
- een lichamelijke beperking
- een autisme spectrum stoornis
- niet-aangeboren hersenletsel

Bij Radar staat de cliënt centraal. Dus wanneer een cliënt voor het eerst met Radar in contact komt, willen wij zoveel mogelijk van hem of haar weten: zijn wensen, dromen, talenten, mogelijkheden en beperkingen. Naast zijn indicatie en beperking brengen we de totale leefwereld van de cliënt in kaart, zodat helemaal duidelijk is aan welke vormen van zorg en ondersteuning behoefte is.

2.2 Vier vormen van ondersteuning

Radar onderscheidt vier vormen van ondersteuning en zorg:

> **Basiszorg**

Zorg voor de gezondheid en het gevoelsleven, goede huisvesting en zo actief mogelijk deelnemen aan de samenleving. Dit zijn basisbehoeften voor iedereen. Radar ondersteunt waar nodig.

> **Aanvullende basiszorg**

Naast de basiszorg biedt Radar ook aanvullende zorg en ondersteuning. Zo kunnen wij aandacht besteden aan het sociaal netwerk van de cliënt, maar ook antwoord geven op vragen over levensbeschouwing. Clubactiviteiten en andere vormen van vrijetijdsbesteding behoren eveneens tot de mogelijkheden.

> **Ontwikkelingsgerichte ondersteuning**

Radar wil eraan bijdragen dat cliënten hun eigen mogelijkheden optimaal benutten. Daarom bieden wij tevens ontwikkelingsgerichte ondersteuning. Dit is tijdelijke ondersteuning bij een vaardigheid die de cliënt zich wil eigen maken. Dat kan variëren van zelf het haar wassen, zelf boodschappen doen, zelfstandig telefoneren zodat werken in een baliefunctie mogelijk wordt of leren vakken vullen in de supermarkt.

> **Specialistische ondersteuning**

Zo nodig biedt Radar specifieke vormen van ondersteuning zoals specialistische behandeling of verpleging.

2.3 De zorgproducten van Radar

De zorgproducten van Radar zijn onderverdeeld in de categorieën kind,- jeugd- en gezinsondersteuning, wonen, dagbesteding, ambulante ondersteuning en vrijetijdsbesteding. Samen met de cliënt en zijn ouders/(wettelijk) vertegenwoordiger stellen we een totaalpakket samen dat bestaat uit een of meerdere van deze zorgproducten.

Op basis van de behoefte van de cliënt én de indicatie van het CIZ verfijnen we dit totaalpakket vervolgens tot persoonlijke zorgverlening op maat. Verdere informatie vindt u hierover in hoofdstuk 4, de zorgproducten van Radar.

2.4 Één persoonlijk zorgplan

Wanneer de wensen en behoeften van de cliënt helemaal duidelijk zijn, gaan we samen met de cliënt bepalen hoe we deze het beste kunnen realiseren. Dat leggen we vervolgens vast in een zorgplan. Iedere cliënt bij Radar heeft een eigen zorgplan dat de basis vormt voor alles wat we samen doen. Zo is voor iedereen – cliënten, ouders/(wettelijk) vertegenwoordiger, medewerkers en eventuele externe partijen – duidelijk waar we gezamenlijk aan werken: een cliënt die zijn kansen en capaciteiten ten volle benut. Een cliënt die deelneemt aan de samenleving. Verdere informatie vindt u hierover in hoofdstuk 5, het Zorgplan.

2.5 Één zorgplanbegeleider

Als u binnen Radar woont of dagbesteding krijgt, zorgt Radar ervoor dat een medewerker van Radar samen met u regelt dat u goede zorg geboden krijgt; u krijgt dan een zorgplanbegeleider toegewezen. Bij de zorgplanbegeleider kunt u met al uw vragen terecht over de zorg die Radar u biedt.

2.6 Eén organisatie, één zorgtaal

Met ruim 1000 medewerkers en circa 240 vrijwilligers verspreid over ruim 200 locaties, werken wij aan het welbevinden van onze cliënten. Daarbij hanteren we allemaal dezelfde methodieken en spreken we één en dezelfde zorgtaal, 'de taal van Radar'. De medewerkers en vrijwilligers worden permanent geschoold zodat ze beschikken over actuele en uniforme kennis van de methodieken die Radar gebruikt.

2.7 Expertise

Radar is niet alleen een zorgzame organisatie, maar ook een vooruitstrevende zorgverlener met veel kennis in eigen huis. Begeleiders, geestelijk verzorger, gedragskundigen en arts werken nauw samen met de diverse deskundige begeleiders binnen Radar. Tevens maakt Radar gebruik van fysiotherapeuten, logopedisten, muziek-, spel- en bewegingstherapeuten. Verdere informatie vindt u hierover in hoofdstuk 4.4. Daarnaast leveren vrijwilligers een belangrijke bijdrage bij het uitvoeren van diverse sociale activiteiten van cliënten (op voorzieningen, club- en buurthuis en vakanties).

2.8 Samenwerking met andere zorgaanbieders

Radar kan u op veel gebieden van dienst zijn; daar waar onze dienstverlening stopt, werken we samen met ketenpartners: regionale zieken-, zorg- en verpleeghuizen. Sommige van

onze cliënten wonen in voorzieningen van deze verpleeg- en verzorghuizen. Op het gebied van huisvesting werken we eveneens nauw samen met diverse woningcorporaties. De kwaliteit en beschikbaarheid van goede huisvesting voor onze cliënten is van cruciaal belang. Uiteraard is er ook veel overleg met zorgverleners die actief zijn in aanverwante zorggebieden, zoals de geestelijke gezondheidszorg. Denk daarbij bijvoorbeeld aan Mondriaan Zorggroep en RIBW Heuvelland/Maasvallei.

Maar ook met stichtingen die dezelfde vormen van zorg en ondersteuning bieden, zoals de Gastenhof, Op de Bies, Maasveld en Daelzicht en organisaties voor mensen met een lichamelijke of zintuiglijke beperking zoals Stichting Revalidatie Limburg en Novizorg onderhouden wij goede contacten. We staan voor elkaar klaar wanneer dat nodig is. In het belang van onze cliënten zoeken we in toenemende mate contact met jeugdzorg en scholen, denk daarbij aan Xonar maar ook kinderopvang en onderwijsinstellingen in zowel het regulier als speciaal onderwijs. Het overleg met de gemeenten waarin we actief zijn wordt eveneens alsmear intensiever. Ook werken we samen met een aantal zorgboerderijen en de sociale werkvoorziening zoals Licom en MTB. Dit alles met maar één doel: onze cliënten optimaal van dienst zijn.

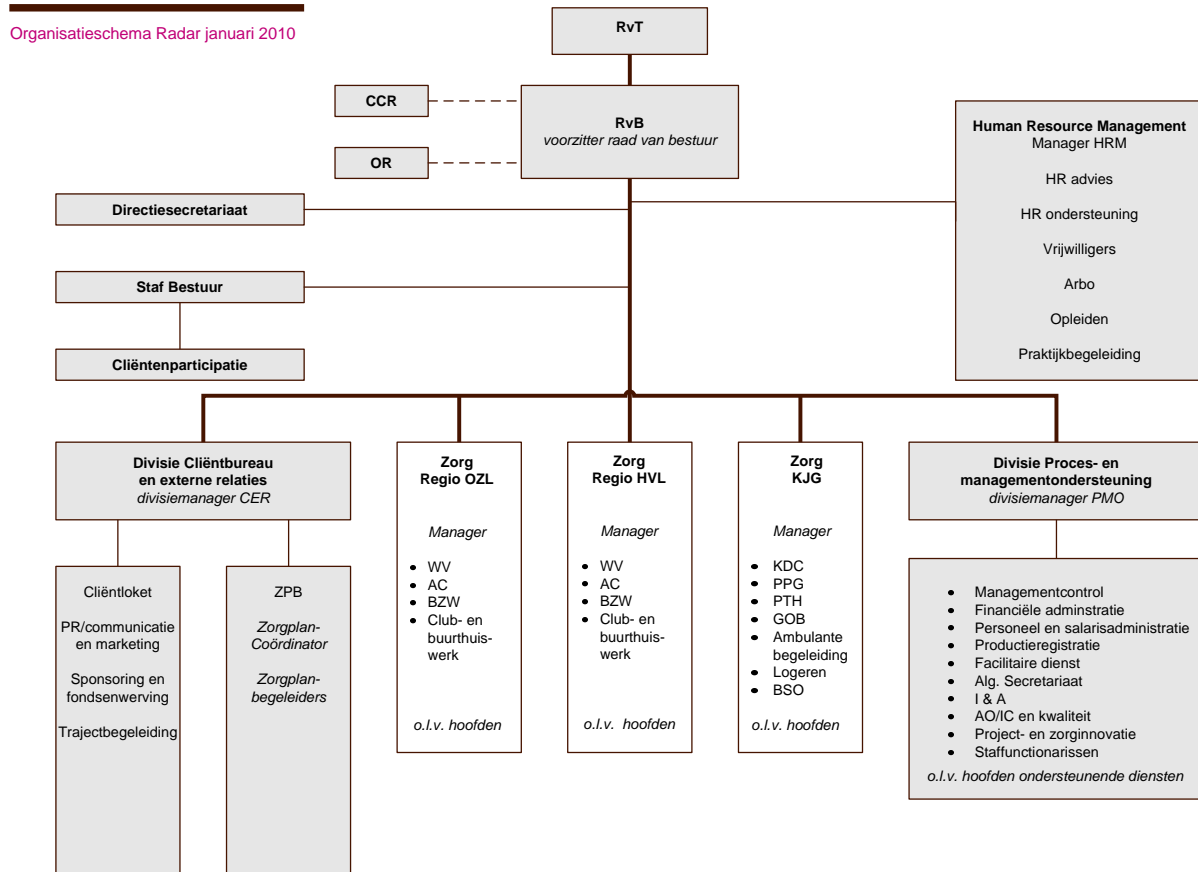
2.9 Wachtlijst

Helaas kan het voorkomen dat Radar de gewenste zorg- en dienstverlening niet direct kan bieden. De cliënt wordt dan op een wachtlijst geplaatst. Voor zover mogelijk wordt aangegeven wat de verwachting is met betrekking tot de wachttijd. Bij de wachtlijst verblijf en dagbesteding informeren wij de cliënt minimaal één keer per half jaar over de stand van zaken. Ook bieden wij overbruggingszorg aan, een passend alternatief zolang de gewenste zorg nog niet geboden kan worden. Bij ambulante ondersteuning informeren wij de cliënt elke twee maanden over de stand van zaken.

3. De organisatie Radar

3.1 Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van Radar ziet er als volgt uit:



3.1.1 Raad van Bestuur (RvB)

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van de zorgorganisatie, hetgeen onder meer inhoudt dat hij verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van de zorgorganisatie, de strategie en het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling. De Raad van Bestuur legt hierover verantwoording af aan de Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur werkt op basis van een reglement dat zijn oorsprong vindt in de Zorgbrede Governance Code. De Raad van Bestuur bestaat uit één persoon, de heer F.Wilms (voorzitter raad van bestuur). De Raad van Bestuur is bereikbaar via het directiesecretariaat tel. 043 - 350 73 50.

3.1.2 Raad van Toezicht (RvT)

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het besturen door de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Bij de vervulling van zijn taak richt de Raad van Toezicht zich naar het belang van de zorgorganisatie, rekening houdend met het feit dat de zorgorganisatie een onderneming met een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid is. De Raad van Toezicht werkt op basis van een reglement dat zijn oorsprong vindt in de zorgbrede Governance Code.

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf personen:
Dhr. mr. E.W.M. Meijer (voorzitter),
Mevr. drs. I.M. Fleischeuer (vice-voorzitter)
Dhr. drs. M.M.J.E. Foppen
Dhr. drs. H.J.H. Lenoir
Dhr. drs. P.A.S. Pennings

3.2 Centrale cliëntenraad

Radar vindt het belangrijk dat cliënten meedenken, meepraten en meebeslissen over alle zaken die voor cliënten belangrijk zijn. Net zoals wij samen met cliënten het persoonlijke zorgplan bepalen, willen wij ook graag samen de koers en aanpak van Radar bepalen.

Via de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is de inspraak wettelijk geregeld. In deze wet zijn de rechten en plichten van de cliëntenraden en van Radar als zorginstelling vastgelegd. Maar Radar doet meer dan de wet voorschrijft. Wij willen onze cliënten en hun ouders/(wettelijk) vertegenwoordiger zoveel mogelijk bij onze organisatie betrekken. Daarom hebben we op basis van de WMCZ met alle cliëntenraden in onze organisatie een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Hierin staat hoe de cliëntenraden bij Radar werken en over welke onderwerpen ze allemaal kunnen meedenken en meebeslissen.

3.2.1 Functionaris medezeggenschap

Radar kent drie functionarissen medezeggenschap:

Marianne Korendijk is coach deelraden ouders en bereikbaar via tel. 06 - 23 63 18 43 of e-mail m.korendijk@radar.org

Lies Brune en Daniële Kastelic zijn beiden coaches deelraden cliënten en bereikbaar via resp. l.brune@radar.org of 06 - 13 30 86 45 of d.kastelic@radar.org, tel. 06 - 52 52 10 82. (Zie voor meer informatie over medezeggenschap ook hoofdstuk 9.1, Wetgeving WMCZ)

3.3 Ethische Commissie

De Ethische Commissie adviseert de Raad van Bestuur en medewerkers over ethische kwesties in de zorg. Contactpersoon: secretaris Ren Lantman (geestelijk verzorger), e-mail r.lantman@radar.org of tel. 06 - 27 41 07 26.

3.4 Vertrouwenspersoon cliënten

De vertrouwenspersoon cliënten is beschikbaar voor consultatie, opvang, bemiddeling en afhandeling van vragen, feiten en twijfels over ongewenste omgangsvormen zoals (seksuele) intimidatie, agressie, pesten of discriminatie. Vertrouwenspersoon cliënten: Lucienne van Kruchten tel. 06 - 506 442 09.

3.5 Klachtencommissie

Deze externe commissie is belast met de uitvoering van de wettelijke bepaling in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ). De klachtencommissie is onafhankelijk. U kunt er terecht als u uw klacht niet in de lijn wilt of kunt oplossen. De vertrouwenspersoon of iemand anders kan u tijdens de behandeling van uw klacht bijstaan. De klachtencommissie onderzoekt of uw klacht gegrond (terecht) is en geeft eventueel een advies aan de directie van Radar.

Klachten kunt u schriftelijk indienen bij:
Mw. drs. E.J.C.M. Duynstee (tel: 06 - 46 15 42 33)
Ambtelijk secretaris klachtencommissie
p/a Maasboulevard 1
6211 JW Maastricht

Voor een uitgebreide toelichting op de klachtenregeling, verwijzen wij u naar hoofdstuk 9.5, Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en naar de website www.radar.org/organisatie.

4. De zorgproducten van Radar

4.1 De keuze voor zorgproducten

Bij Radar heeft u veel vrijheid om eigen keuzes te maken, maar ook zekerheid en duidelijkheid over de ondersteuning die u krijgt. Wij bieden onze dienstverlening aan in duidelijk omschreven zorgproducten. Al deze producten zijn precies omschreven zodat u weet wat er wel en niet toe behoort. De zorgproducten sluiten bovendien aan op de indicaties van het Centraal Indicatieorgaan Zorginstellingen (CIZ).

De zorgproducten van Radar zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

4.2 Kind-, jeugd- en gezinsondersteuning

- 4.2.1 Kinderdagcentra
- 4.2.2 Ambulante begeleiding in kinderdagcentrum/peuterspeelzaal
- 4.2.3 Buitenschoolse opvang
- 4.2.4 Logeerhuis
- 4.2.5 Praktische Pedagogische Gezinsbegeleiding
- 4.2.6 Praktische thuishulp
- 4.2.7 Multi-problem gezinnen
- 4.2.8 Gezinsondersteunende Begeleiding
- 4.2.9 Behandeling

4.3 Ondersteuning aan volwassenen

- 4.3.1 Wonen
- 4.3.2 Logeerhuis
- 4.3.3 Dagbesteding
- 4.3.4 Ambulante ondersteuning
- 4.3.5 Club- en buurthuiswerk
- 4.2.6 Vakanties

Heeft u behoefte aan meer informatie?

Van alle vormen van ondersteuning zijn afzonderlijke folders beschikbaar, u vraagt ze aan bij het cliëntloket of kijk op www.radar.org

4.2 Kind-, jeugd- en gezinsondersteuning

Radar is er voor ouders en kinderen met een ontwikkelingsachterstand. Samen met u willen we een veilige en aangename basis voor uw kind realiseren, thuis, op school of in een van onze voorzieningen. Deskundige zorg die op natuurlijke wijze in het verlengde ligt van alles wat u als ouder zelf al doet. We bieden een groot aantal diensten, verdeeld over negen zorgproducten.

4.2.1 Kinderdagcentra (KDC)

De kinderdagcentra bieden een kleurrijke, stimulerende omgeving waarbinnen kinderen van 0 tot 18 jaar zich spelenderwijs ontwikkelen. In de kinderdagcentra werken professionele begeleiders, ondersteund door een team van gedragskundigen, artsen en paramedici. Wanneer dit tot de mogelijkheden behoort, wordt uw kind stap voor stap begeleid in de richting van onderwijs.

4.2.2 Ambulante begeleiding in een kinderdagcentrum of peuterspeelzaal (AB)

Wilt u graag dat uw kind naar een regulier kinderdagverblijf of peuterspeelzaal gaat, samen met andere kinderen uit de buurt? Dan is ambulante begeleiding een goed alternatief. Uw kind krijgt in het kinderdagverblijf of de peuterspeelzaal een of meerdere keren per week ondersteuning van een vaste begeleider, die zich daarbij ondersteund weet door een gedragskundige.

4.2.3 Buitenschoolse opvang (BSO)

U kunt zich richten op uw werk of heeft gewoon even de handen vrij, in de zekerheid dat uw kind in goede handen is. In onze centra voor buitenschoolse opvang zorgen deskundige medewerkers na school, op zaterdag en/of in de vakantieperiodes voor een warme sfeer en leuke, aangepaste activiteiten.

4.2.4 Logeerhuis (kort verblijf)

Soms kan uit logeren de ideale oplossing zijn voor u en uw kind. Op een speciaal toegeruste plek bezorgen wij uw kind een fijne tijd, uiteraard voorzien van deskundige ondersteuning en begeleiding. Uw kind heeft iets om naar uit te kijken en u heeft tijd voor uzelf en de overige gezinsleden.

4.2.5 Praktische pedagogische Gezinsbegeleiding (PPG)

Ook bij u thuis ondersteunen we u bij de ontwikkeling van uw kind en bij de opvoedingsvragen die u heeft. Onze pedagogische begeleiders zoeken samen met u naar oplossingen die beschreven worden in een methodisch stappenplan en daarna samen met u wordt uitgevoerd/getraind.

4.2.6 Praktische thuishulp (PTH)

In elk gezin komen ouders handen te kort, helemaal als een kind extra aandacht vraagt. Een praktische thuishulp neemt u even de zorg uit handen. Door met uw kind te spelen, te helpen bij de verzorging, er samen met uw kind op uit te trekken of als oppas te fungeren.

4.2.7 Gezinsondersteunende Begeleiding (GOB)

Radar biedt langdurige ondersteuning aan gezinnen met kinderen die begeleid worden op het gebied van sociale vaardigheden, het opvoeden van kinderen en het organiseren van het huishouden. Hierbij gaat het met name om de praktische invulling van vraagstukken in het gezin en het stellen van een voorbeeldfunctie door de begeleider.

4.2.8 Multi-problem gezinnen (MP)

Radar biedt integrale systeemzorg aan gezinnen met complexe en langdurige problematieken. Praktische ondersteuning aan gezinnen waarvan in ieder geval een van de gezinsleden een (verstandelijke) beperking heeft. Zo bieden we begeleiding bij de omgang en opvoeding van de kinderen, ondersteunen we bij het structureren van de dag en het

organiseren van het huishouden. Tevens dragen we zorg voor de juiste ondersteuning van het gezin bij de administratie en het zelfstandig beheren van de financiën, bijvoorbeeld door het regelen van een bewindvoerder.

4.2.9 Behandeling

Wanneer de ontwikkelingsachterstand van uw kind specifieke behandeling vereist, stelt Radar een behandelplan voor u op. De ondersteuning van onze gespecialiseerde gedragswetenschappers kan zich beperken tot consult, maar kan ook langdurige multidisciplinaire zorg omvatten.

4.3 Ondersteuning aan volwassenen

4.3.1 Wonen

Thuis komen is en blijft een heerlijk gevoel. Thuis kom je tot rust en kun je helemaal jezelf zijn. Radar geeft cliënten de ruimte te wonen zoals ze willen. Afhankelijk van de behoefte aan privacy, zelfstandigheid en ondersteuning bieden we drie verschillende woonvormen aan:

➤ Groepswonen

De bewoners hebben een eigen zit/slaapkamer en delen de woonkamer, keuken en het sanitair met medebewoners. Kenmerkend voor het wonen in een groep is de gezelligheid en de sfeer. Bewoners komen thuis op een vertrouwde en warme plek. Er is altijd begeleiding aanwezig. Iedereen kent elkaar en trekt met elkaar op.

➤ Geclusterd wonen

Cliënten die meer behoefte hebben aan een eigen ruimte kunnen in een eigen woonstudio zelf invulling geven aan hun woonomgeving. Ze beschikken over een eigen huiskamer, slaapgelegenheid, keuken en badkamer. Tegelijkertijd is er de beschutting en bescherming van medebewoners en kan de cliënt altijd een beroep doen op de begeleiding.

➤ Individueel wonen

Zelfstandig wonen is een droom voor veel mensen met een beperking. Waar mogelijk maakt Radar deze wens waar. Radar beschikt over eigen woningen, maar kan voor cliënten ook een woning huren. Hier woont de cliënt zo zelfstandig mogelijk. Radar ondersteunt waar nodig, bijvoorbeeld bij koken of geldzaken. In een nabijgelegen steunpunt is begeleiding aanwezig waarop de cliënt altijd kan terugvallen.

4.3.2 Logeren

Soms kan uit logeren de ideale oplossing zijn voor uw kind/verwante. Op een speciaal toegeruste plek bezorgen wij hem of haar een fijne tijd, uiteraard voorzien van deskundige ondersteuning en begeleiding. Het logeerhuis is prachtig gelegen midden in de natuur in Valkenburg.

4.3.3 Dagbesteding

Dagbesteding is de dag optimaal, dus zo leuk en zinvol mogelijk, benutten. Via een uitgebreide intake onderzoeken we de kwaliteiten en mogelijkheden van de cliënt om te bepalen welke vorm van dagbesteding het meest geschikt is. De cliënt bepaalt vervolgens zelf de invulling. Zijn indicatie en zorgplan dienen hierbij als basis. Radar biedt drie vormen van dagbesteding aan:

➤ Arbeidsmatige dagbesteding

Werk geeft voldoening, trots en zelfvertrouwen. Radar begeleidt en ondersteunt de cliënt bij werkzaamheden die aansluiten bij zijn interesses en capaciteiten. Dat kunnen bijvoorbeeld werkzaamheden zijn in de eigen houtwerkplaats, keramiek- of textielafdeling, ons kunstatelier maar ook licht industrieel werk. Daarnaast kunnen werken in het groen, op de kinderboerderij of onze toneelgroep tot deze vorm van dagbesteding horen. Uniek in Zuid-Limburg is ons lunchcafé waar cliënten in leerwerktrajecten horecavaardigheden kunnen aanleren met als doel doorstroom naar reguliere horecabedrijven.

➤ Activerende dagbesteding

Activerende dagbesteding is er speciaal voor volwassen cliënten die actief bezig willen zijn. Kunt u geen arbeidsmatige werkzaamheden verrichten, maar heeft u overdag wel behoefte

aan structuur? Bij Radar kunt u terecht voor uiteenlopende vormen van dagbesteding. Er zijn vrijwel zeker activiteiten die u aanspreken, zoals sporten, zwemmen, toneelspelen, boodschappen doen, wandelen en gymnastiek. Maar met uw indicatie voor dagbesteding kunt u ook kiezen voor knutselen, borduren of op gezette tijden individueel of samen een krant lezen. Voor mensen op leeftijd bieden we een op maat gesneden programma met activiteiten als kienen, toneelspelen en koken.

➤ **Scholing**

Om zo zelfstandig mogelijk te leven, wonen en werken moet de cliënt heel wat taken kunnen uitvoeren. Denk daarbij aan schoolse vaardigheden, zoals rekenen, schrijven of klok lezen. Maar ook algemene vaardigheidstraining (luisteren, omgaan met kritiek) of arbeidsgerelateerde vaardigheden (persoonlijke verzorging, koffie zetten). Soms zijn dit vaardigheden die de cliënt al ooit heeft geleerd en die in stand gehouden moeten worden. Radar heeft een speciaal cursusaanbod om cliënten te ondersteunen in hun zelfredzaamheid.

4.3.4 Ambulante ondersteuning

Radar is er ook voor mensen die op zichzelf wonen en slechts op enkele gebieden extra hulp nodig hebben. Deze cliënten kunnen een beroep doen op ambulante ondersteuning. De begeleiding betreft alledaagse zaken op het gebied van wonen, welzijn en werk. Afhankelijk van de soort ondersteuning vindt deze plaats op een locatie van Radar, in de thuissituatie of bijvoorbeeld op de werkplek van de cliënt. Ambulante ondersteuning is een vorm van extra zekerheid die ervoor zorgt dat cliënten kunnen blijven wonen, werken, leven en genieten in zelfstandigheid.

De ambulante ondersteuning bestaat uit:

➤ **Begeleid Zelfstandig Wonen (BZW)**

Cliënten die beschikken over een eigen woonruimte krijgen bij Radar precies de ondersteuning waaraan zij in hun specifieke situatie behoefte hebben. Zo kunnen we bepaalde vaardigheden trainen, zodat de cliënt zo optimaal mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. De cliënt geeft zelf aan waarbij hij in de praktijk van alledag ondersteuning nodig heeft. Of het nu gaat om het leggen en onderhouden van sociale contacten, ondersteuning bij bankzaken, de contacten met instanties of het doen van de dagelijkse boodschappen. Zoveel mensen, zoveel manieren van Begeleid Zelfstandig Wonen dus!

➤ **Arbeidsintegratie / IRO-trajecten**

Cliënten die de stap naar de arbeidsmarkt willen zetten, kunnen rekenen op Radar voor begeleiding op maat. Samen met een jobcoach wordt gekeken wat nodig is om zo goed mogelijk te functioneren in een werkomgeving. Is er bijvoorbeeld een bepaalde opleiding of cursus nodig? Vervolgens gaat de jobcoach met de cliënt op zoek naar een geschikte werkplek. Het doel is om de cliënt uiteindelijk te begeleiden naar een betaalde of onbetaalde baan.

4.3.5 Club- en buurthuiswerk

Radar heeft een speciale afdeling die zich richt op vrijetijdsbesteding. Radar club- en buurthuiswerk organiseert vele vrijetijdsactiviteiten: van disco-instuif tot knutsel- of kookclub, van vriendenkring tot wandelclub. Waar mogelijk zoeken we contact met reguliere clubs waarbij cliënten zich kunnen aansluiten, zodat ze net als iedereen midden in de samenleving staan. Bij club- en buurthuiswerk maakt Radar gebruik van de inzet van vrijwilligers. Voor activiteiten in Oostelijk-Zuid Limburg neem contact op met Radar Club- en buurthuiswerk OZL tel. 045- 570 33 10, voor activiteiten in Maastricht/ Heuvelland neem contact op met Radar Club- en buurthuiswerk HVL tel. 06 - 11 53 22 17.

4.3.6 Vakanties

Radar organiseert al vele jaren begeleide vakanties. Deze vakanties zijn voor cliënten die niet zelfstandig op vakanties kunnen of willen gaan. Radar verzorgt bus-, boot- en vliegreizen en dagtochten voor cliënten onder begeleiding van deskundige begeleider(s) en vrijwilligers. Op onze website staat de vakantiebrochure met alle informatie over deze reizen. Deze brochure kan ook aangevraagd worden bij Radar Parasolreizen, tel. 045-5710027 of via e-mail parasolreizen@radar.org

4.4 Expertise specialistische ondersteuning

Binnen Radar zijn verschillende specialistische disciplines werkzaam die allemaal een specifieke bijdrage leveren aan de zorg en dienstverlening, zoals gedragskundigen, artsen, een geestelijk verzorger en psychodiagnostisch medewerker. De volgende diensten worden geboden: advisering, onderzoek, behandeling, begeleiding, scholing en training. Daarnaast wordt actief gewerkt aan de ontwikkeling van kennis binnen Radar, onder meer via wetenschappelijk onderzoek in samenwerking met de Universiteit Maastricht.

Gedragskundigen maken het gedrag van de cliënt inzichtelijk en geven handelingsgerichte aanwijzingen en adviezen. Diagnostiek en behandeling maken onderdeel uit van dit proces. Ook de omgeving van de cliënt behoort in dit opzicht tot het werkterrein van de gedragskundigen. Elke cliënt heeft zijn eigen gedragskundige. Gedragskundigen bieden ook specialistische ondersteuning met betrekking tot cliënten met probleemgedrag, cliënten met een autisme spectrumstoornis, senioren, ontwikkelingsstoornissen, seksualiteit. Op organisatorisch niveau leveren zij een bijdrage op deze specifieke terreinen door zorginhoudelijke beleidsontwikkeling, onderzoek en deskundigheidbevordering.

➤ Medische advisering

Onze arts geeft advies en ondersteuning met betrekking tot onder meer gezondheid, medicatie en hygiëne. Naast rechtstreekse adviezen aan cliënten, geeft hij aanwijzingen en adviezen aan begeleiders en hoofden van voorzieningen binnen Radar.

Daarnaast levert hij een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid inzake medische zaken en levert hij een bijdrage aan de deskundigheidsbevordering. De arts werkt nauw samen met gedragskundigen, geestelijk verzorger, persoonlijk ondersteuner, begeleiders, hoofden, externe behandelaars en andere samenwerkingspartners op medisch gebied.

➤ Geestelijke verzorging

De geestelijk verzorger biedt in samenwerking met de gedragskundige, zorgplanbegeleider en stichtingsarts, maar ook op eigen initiatief van de cliënt, ondersteuning op het gebied van levensbeschouwing, ethiek en geloof. Hij is consulent bij de ondersteuning van teams op deze terreinen. Op organisatorisch niveau levert hij een bijdrage op deze specifieke terreinen door zorginhoudelijke beleidsontwikkeling, onderzoek en deskundigheidbevordering.

➤ Therapeutische ondersteuning

Therapeuten bieden specifieke ondersteuning binnen het kader van de zorgplannen en geven adviezen en aanwijzingen aan begeleiders. Binnen Radar zijn therapeuten in de volgende disciplines werkzaam: fysiotherapie, logopedie, muziektherapie, speltherapie en psychomotorische therapie. Zij bieden paramedische en niet-paramedische therapeutische ondersteuning en behandeling aan groepen en individuen.

5. Het zorgplan

5.1 Inhoud zorgplan

Een zorgplan is een uitwerking van het zorgarrangement in hulpvragen, doelen, activiteiten, randvoorwaarden en werkafspraken. Een zorgplan wordt opgesteld volgens de methodiek die binnen Radar gebruikelijk is. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd met de zorgvrager en zo nodig aangepast. De zorgvrager werkt naar beste vermogen mee aan de totstandkoming, evaluatie en aanpassing van het zorgplan.

Het zorgplan van u of uw kind/verwante is opgenomen in 'Support cliënt' dat alleen te benaderen is via het netwerk van Radar. Middels autorisatie kunnen medewerkers alleen de cliënten opzoeken waaraan zij zorg of dienst verlenen.

Het zorgplan is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- Stamkaart
- Zorgafname
- Vaste begeleidingsafspraken
- Cliëntprofiel & medisch cliëntprofiel
- Cliëntverhaal & ouderverhaal
- Actieplan & Evaluatie
- Sociale netwerkkaart
- Overige onderdelen

Stamkaart

De stamkaart is een overzicht van een aantal persoonlijke gegevens van de cliënt zoals naam, adres, woonplaats, huisarts, verzekeringen, etc.

Zorgafname

Hierin is de huidige indicatie terug te vinden, tevens is hier de historie aan indicaties inzichtelijk.

Vaste Begeleidingsafspraken

Hierin wordt kernachtig aangegeven wie de cliënt is en wordt de algemene bejegeningwijze die de cliënt vraagt vastgelegd. Vaste begeleidingsafspraken zijn dynamisch en worden regelmatig geëvalueerd met de cliënt en eventueel bijgesteld.

Cliëntprofiel & medisch cliëntprofiel

Bij dit onderdeel worden de mogelijkheden, beperkingen en vaardigheden van de cliënt aan de hand van ontwikkelingsgebieden in beeld gebracht. Medische zaken worden apart vastgelegd in het 'medisch cliëntprofiel'. Ook hier geldt dat alleen de categorieën die van toepassing zijn worden gevuld.

Cliëntverhaal & Ouderverhaal

Het verhaal van de cliënt gebaseerd op de kwaliteit van bestaan, in het cliëntverhaal worden ook dromen en wensen van de cliënt vastgelegd die eventueel resulteren in acties in het actieplan. Voor kinderen is er het ouderverhaal waarin vragen van de ouders van het kind worden vastgelegd.

Actieplan & Evaluatie

In het actieplan wordt vastgelegd aan welke vragen en begeleidingsbehoeften van een cliënt gewerkt gaat worden.

Het totale zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd. Hiervoor gelden de volgende criteria:

- Kinderen/jongeren jonger dan 18 jaar: jaarlijks.

Bij het totale zorgplan voor volwassenen geldt:

- jaarlijks het actieplan,
- één keer per twee jaar het totale zorgplan.

Indien de hulpvragen van de cliënt daartoe aanleiding geven kunnen bovengenoemde termijnen ook korter zijn. De uitvoering van het actieplan verloopt via een cyclisch (continu) proces. Hierdoor worden de onderdelen tussentijds geëvalueerd en bijgesteld.

Sociale netwerkkaart

In de sociale netwerkkaart worden de contactgegevens vastgelegd van de belangrijkste contactpersonen van de cliënt.

Overige onderdelen

Indien van toepassing zijn de volgende onderdelen opgenomen in het zorgplan:

- o Medisch verslag
- o Structurele pedagogische maatregelen
- o Cliënttevredenheidsonderzoek
- o Extiformulier

5.2 Zorgplanbegeleider

Radar werkt met één zorgplan voor alle vormen van ondersteuning. De cliënt heeft te maken met één medewerker die verantwoordelijk is voor het zorgplan. Deze zorgplanbegeleider is de vaste contactpersoon en zorgt voor het tot stand komen, de controle, de evaluatie en aanpassing van het plan. De zorgplanbegeleider is gekoppeld aan een of meerdere voorzieningen waar u of uw kind/verwante zorg afneemt. Bij de zorgplanbegeleider kunt u terecht met al uw vragen over de zorg van Radar en zorgplangerelateerde vragen.

6. Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

De afspraken die de cliënt en Radar maken, worden vastgelegd in een zogenaamde zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Er staat in welke zorg de cliënt krijgt, hoeveel en welke afspraken er zijn gemaakt over de eventuele kosten en wijze van betaling.

Bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst horen ook algemene en bijzondere voorwaarden. In deze voorwaarden staan over en weer de rechten en plichten van de cliënt en Radar omschreven. Dat zijn de spelregels rondom de zorgverlening. Hierbij kunt u denken aan, wat is een zorgplan, hoe kan de cliënt de overeenkomst opzeggen, waarover krijgt de cliënt informatie, wanneer is toestemming nodig voor een behandeling, hoe regelt Radar de bescherming van de persoonlijke gegevens van de cliënt, hoe werkt een cliënt mee aan het uitvoeren van de overeenkomst, hoe betaalt de cliënt voor de zorg en ondersteuning, wat kan een cliënt met een klacht doen ?

De algemene en bijzondere voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die tussen Radar en de cliënt is aangegaan.

Een exemplaar van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en van de algemene en bijzondere voorwaarden is als bijlage 1 in deze informatiemap opgenomen.

7. Gedragscode, protocollen en richtlijnen

7.1 Gedragscode

Deze bestaat uit 10 attituderegels voor medewerkers.

De gedragscode bevat de centrale waarden in het contact tussen begeleider en cliënt.

De gedragscode bevat geen precieze gedragsvoorschriften, maar geeft de richting aan voor wat de dagelijkse praktijk is van medewerkers: het wegen van goede zorg.

In bijlage 3 achterin wordt deze gedragscode weergegeven.

7.2 Protocollen/richtlijnen

Binnen Radar gelden protocollen en richtlijnen waarin instructies zijn verwoord hoe bepaalde handelingen moeten worden verricht en hoe er onder bepaalde omstandigheden gewerkt dient te worden. Voorbeelden hiervan zijn procedures met betrekking tot medicijnverstrekking, het klachtenreglement en hygiëne.

8. AWBZ Eigen bijdrage Zorg met Verblijf *(alleen van toepassing voor volwassenen)*

8.1 Eigen bijdrage Zorg met Verblijf

In Nederland kunt u voor rekening van de AWBZ in een instelling wonen om daar zorg te ontvangen. De kosten voor een AWBZ-instelling worden betaald uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

Woont of verblijft u (tijdelijk) bij Radar én krijgt u daar zorg? Dan heet dit **Zorg met Verblijf**. Bent u 18 jaar of ouder? Dan moet u daarvoor een deel van de kosten zelf betalen. Dat heet **eigen bijdrage**.

De regel is dat u een eigen bijdrage betaalt vanaf dag 1 dat u bij Radar woont. Dat is de dag waarop u bij een voorziening gaat wonen of de dag waarop u de sleutel van uw kamer/appartement ontvangt.

De hoogte van uw eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen. Met uw inkomen wordt bedoeld uw definitieve verzamelinkomen.

De Belastingdienst bepaalt uw verzamelinkomen. De Belastingdienst kijkt hiervoor naar de volgende inkomsten: inkomsten uit werk, inkomsten uit een uitkering, inkomsten uit aandelen en dividenden, opbrengsten uit beleggingen, opbrengsten uit spaargeld.

U leest op uw definitieve belastingaanslag wat uw verzamelinkomen in 2009 is. Doet u geen belastingaangifte? U kunt voor het verzamelinkomen ook kijken op uw jaarpogave.

Het zorgkantoor vraagt dit inkomen op bij de belastingdienst. U hoeft dit dus niet zelf aan het zorgkantoor op te geven. Wel moet het zorgkantoor zowel bij de start van de bijdrageplicht als jaarlijks enkele zaken van u weten, die van invloed zijn op de hoogte van de eigen bijdrage. U ontvangt hiervoor een korte vragenlijst, waarop u zaken moet aankruisen en die u na ondertekening moet terugsturen naar het zorgkantoor.

Zie ook op de website www.hetcak.nl

Wanneer het zorgkantoor uw inkomensgegevens ontvangt van de Belastingdienst, wordt uw eigen bijdrage berekend. Daarna stuurt het zorgkantoor u een beschikking. Daarin staat welke eigen bijdrage u moet betalen en vanaf welke dag u die moet gaan betalen.

Het zorgkantoor stuurt u elke maand een factuur. U kunt de factuur automatisch betalen.

Ontvangt u een uitkering, bijvoorbeeld AOW, Wajong of WIA, dan vraagt het Zorgkantoor uw uitkeringsinstantie de eigen bijdrage geheel of gedeeltelijk op uw uitkering in te houden. Is uw eigen bijdrage hoger dan uw uitkering? Dan moet u bijbetalen. U ontvangt dan een factuur van het CAK.

Zorgkantoor Zuid-Limburg

Bezoekadres

Wilhelminastraat 39 in Sittard

Postadres

Postbus 176

6130 AD Sittard

Tel.: 046 / 459 56 56

Fax: 046 / 459 59 57

e-mail: infozorgkantoren@cz.nl

internet: www.czzorgkantoren.nl

8.2 Bewonersbijdrage / Verstrekkingen

De zorg en dienstverlening die Radar cliënten verleent, wordt betaald vanuit de AWBZ. De cliënt zelf betaalt daaraan mee door middel van, zoals hierboven aangegeven, een inkomensafhankelijke bijdrage die door het Zorgkantoor wordt vastgesteld.

Daarnaast biedt Radar extra diensten die niet onder de AWBZ vallen. Dit zijn de zogenaamde 'verstrekkingen', zoals bijvoorbeeld het CAI-abonnement, het wassen en eventuele reparatie/verstellen van kleding en telefoonaansluiting in eigen kamer. Voor cliënten die hiervan gebruik maken, zal een kostenvergoeding in rekening gebracht worden.

8.3 Beheer van cliëntgelden

Cliënten die eigen geld bezitten, maar niet in staat zijn hun financiële zaken goed te behartigen, kunnen het beheer van hun geld geheel of gedeeltelijk aan Radar overdragen. Momenteel vindt het beheer van cliëntgelden op voorzieningenniveau plaats. Indien een cliënt en/of zijn ouders/ (wettelijk) vertegenwoordigers, het financiële beheer aan Radar willen overdragen, wordt daartoe een overeenkomst ondertekend met de voorziening. Het hoofd van de eenheid is verantwoordelijk voor het beheer en brengt hierover jaarlijks verslag uit. In overleg met de Centrale Cliëntenraad wordt gezocht naar een externe oplossing voor het beheer van de gelden.

9. Wetgeving

9.1 Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ)

Radar vindt het belangrijk dat cliënten en hun ouders/(wettelijk) vertegenwoordigers meedenken, meepraten en meebeslissen over alle zaken die voor cliënten belangrijk zijn. Net zoals wij samen met cliënten het persoonlijke zorgplan bepalen, willen wij ook graag samen de koers en aanpak van Radar bepalen.

Via de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is de inspraak wettelijk geregeld. In deze wet zijn de rechten en plichten van de cliëntenraden en van Radar als zorginstelling vastgelegd. Wij willen onze cliënten en hun ouders/wettelijk vertegenwoordigers zoveel mogelijk bij onze organisatie betrekken. Daarom hebben we op basis van de WMCZ met alle cliëntenraden in onze organisatie een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Hierin staat hoe de cliëntenraden bij Radar werken en over welke onderwerpen ze allemaal kunnen meedenken en meebeslissen.

Radar kent **drie** vormen van cliëntenraden:

De cliëntenraad van een locatie: meedenken met het hoofd

In de cliëntenraad van een locatie gaat het om behartiging van cliëntenbelangen bij zaken die in de eigen locatie spelen zoals: de voeding, hygiëne of veiligheid binnen de locatie, het veranderen of stopzetten van activiteiten, de huisregels of de aanstelling van een nieuw hoofd.

De cliëntenraad van een regio: meedenken met de regiomanager

In de cliëntenraad van een regio gaat om voorziening overstijgende aangelegenheden zoals bijvoorbeeld een belangrijke inkrimping of uitbreiding van de activiteiten in de regio of het verhuizen van een groep cliënten naar een andere voorziening.

De centrale cliëntenraad: meedenken met de bestuurder

In de centrale cliëntenraad gaat het om zaken die de hele organisatie en/of alle cliënten aangaan. Daarbij moet u denken aan: het algemene beleid van Radar, besluiten over dienstverlening aan nieuwe doelgroepen, samenwerking of fusie met andere zorginstellingen, herstructurering van de medezeggenschap of een ingrijpende verbouwing.

Samenwerkingsovereenkomst (Deel)raad - Radar

Elke (deel)raad van cliënten en ouders/ (wettelijk) vertegenwoordigers werkt samen met Radar op basis van een samenwerkingsovereenkomst. In de samenwerkingsovereenkomst staan de afspraken van de cliëntenraad en Radar over medezeggenschap en is een uitwerking van de WMCZ.

Coachen en ondersteunen

Radar wil cliëntenraden in hun werk ondersteunen.

De deelraden cliënten worden in hun werk ondersteund door een externe coach en een interne coach.

De deelraden ouders/(wettelijk) vertegenwoordigers worden ondersteund door een externe coach en een notulist.

De externe coaches bieden inhoudelijke en procedurele ondersteuning/advies aan de deelraden cliënten of ouders/ (wettelijk) vertegenwoordigers van Radar met betrekking tot het uitoefenen van de medezeggenschap. Belangrijk uitgangspunt is dat de coach zijn/haar objectiviteit behoudt. De coach stuurt niet maar ondersteunt.

De interne coach is op de locatie aanspreekpunt voor de raad en regelt organisatorische en praktische zaken.

Externe coaches

Lies Brune en Daniële Kastelic zijn de externe coaches voor de deelraden cliënten.
Lies Brune is bereikbaar via tel. 06 / 13 30 86 45 of l.brune@radar.org
Daniële Kastelic via tel. 06 / 52521082 of d.kastelic@radar.org

Marianne Korendijk is de externe coach voor de deelraden ouders/ vertegenwoordigers.
Zij is bereikbaar via tel. 06 - 23 63 18 43 of m.korendijk@radar.org

Informatievoorziening en -uitwisseling via extranet

Radar kent meer dan 50 (deel)raden. Voor het goed functioneren van al deze raden en medezeggenschap van cliënten is ook een goede informatievoorziening en -uitwisseling nodig. Om dit te ondersteunen is in 2007 extranet gebouwd. Op extranet kunnen cliëntenraden (en Radar medewerkers) alle informatie vinden die van belang is voor medezeggenschap van cliënten en het werk van cliëntenraden.

Medewerkers van het ABC plein dragen zorg voor ontwikkeling en beheer van extranet. Zij zijn maandag tot en met donderdag tussen 10.00 - 12.00 uur telefonisch bereikbaar via 043 - 350 73 50.

9.2 Wet Bescherming persoonsgegevens (WBP)

Als een cliënt zich aanmeldt bij Radar, worden de persoonlijke gegevens opgenomen in onze administratie. Ook tijdens de begeleiding worden persoonsgegevens vastgelegd. Daarnaast is een aantal gegevens van familie en contactpersonen van belang. Deze registratie is nodig om een goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden. Eveneens zijn gegevens nodig voor het beleid en beheer van de instelling en om aan (wettelijke) registratie, onderzoek en informatieverplichtingen te voldoen. Uiteraard gaan we zeer zorgvuldig om met deze gegevens. In de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO) zijn hiervoor richtlijnen opgesteld. Tevens hebben cliënten rechten met betrekking tot het gebruik van persoonsgegevens en het dossier. In het kader van de WBP vragen wij cliënten bij aanmelding een 'Akkoordverklaring inzake de verwerking van gegevens volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens' te ondertekenen.

Wat leggen wij vast in het dossier?

In het cliëntdossier leggen wij persoonsgegevens vast zoals naam, adres en woonplaats maar ook het verloop en de resultaten van de ondersteuning en begeleiding. Relevante brieven en rapportages, afkomstig van andere hulpverleners of instanties, bewaren we eveneens in het dossier.

Het dossier wordt, na beëindiging van de zorg en dienstverlening, tenminste 10 jaar bewaard, daarna wordt het vernietigd tenzij er goede redenen zijn het langer te bewaren. De cliënt mag het dossier inzien. Hiertoe moet de cliënt een schriftelijke aanvraag indienen bij het hoofd van de voorziening. Deze reageert hierop binnen vier weken. Het dossier meenemen is niet toegestaan, geheel of gedeeltelijk kopiëren wel. U bent dan uiteraard wel zelf verantwoordelijk voor het beheer van de gekopieerde gegevens. Als in het dossier gegevens zijn opgenomen die de levenssfeer van anderen raken, zijn deze gegevens niet toegankelijk. Dat geldt ook voor persoonlijke werkaantekeningen van begeleiders. Buiten de cliënt en zijn begeleiders mogen anderen het dossier uitsluitend inzien na uitdrukkelijke toestemming van de cliënt. Uitzonderingen op deze regel zijn:

- Als een cliënt nog geen 16 jaar is, hebben de ouders/ (wettelijk) vertegenwoordigers eveneens recht op inzage. Dat geldt ook voor een cliënt tussen 16 en 18 die in staat is tot redelijke waardering van zijn belangen.
- Wanneer de belangen van een cliënt ouder dan 18 jaar worden behartigd door een wettelijk vertegenwoordiger, bijvoorbeeld een mentor of curator, heeft deze recht op inzage.

- Wanneer een cliënt niet in staat wordt geacht zelf zijn belangen ten aanzien van het dossier te behartigen en er is geen wettelijk vertegenwoordiger, kan familie of partner van de cliënt onder voorwaarden het recht op inzage uitoefenen.

Bij verzoek om inzage van het dossier van een overleden cliënt, geeft de bestuurder van Radar alleen toestemming als hij van mening is dat de overledene bij leven geen bezwaar zou hebben gehad tegen het verstrekken van de gegevens.

Gegevens verbeteren, aanvullen of laten verwijderen

Bij onvolledige of onjuiste gegevens heeft de cliënt het recht om aanvullingen en verbeteringen te laten aanbrengen in het dossier of een eigen verklaring aan het dossier toe te voegen. De cliënt heeft eveneens het recht om het dossier geheel of gedeeltelijk te laten vernietigen. Geheel vernietigen betekent in principe het einde van onze ondersteuning en begeleiding. Voor aanvullingen of vernietigen, kan de cliënt bij het hoofd van de voorziening een schriftelijke verzoek indienen. Binnen vier weken volgt een reactie hierop.

De dossiers zijn, zoals wettelijk is voorgeschreven, gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Op de website www.cbpweb.nl kunt u zien welke dossiers Radar hier heeft gemeld. Klik op 'openbare registers' en vervolgens op 'register meldingen' en dan op 'zoeken' dan kunt u het intikken van de postcode 6211 JW en de naam Stichting Radar alle gemelde bestanden zien. Voor meer informatie kunt u eventueel ook nog op het gemelde bestand zelf klikken.

Klachten over het beheer van gegevens

Als u een klacht heeft over het beheer van de persoonsgegevens of over de toepassing van het inzagerecht, kunt u zich in principe achtereenvolgens melden tot:

- Diegene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende
- De bestuurder
- Het College Bescherming Persoonsgegevens. U kunt hen verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze van gegevensverwerking en of deze in overeenstemming is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens

9.3 Fotografie

Radar vraagt cliënten om toestemming voor het gebruik van foto's in interne en externe publicaties en voor de publicatie van video- en geluidsopnamen. De cliënt kan deze toestemming geven of weigeren of aangeven dat hij voor elke publicatie apart om toestemming wordt gevraagd. Cliënten of hun ouders/ (wettelijk) vertegenwoordigers ondertekenen hiertoe een toestemmingsverklaring.

9.4 Auteursrecht

Producten die door cliënten in activiteitscentra en onder begeleiding van medewerkers zijn gemaakt, zijn eigendom van Radar. Radar heeft hiermee het recht de goederen te verkopen, verhuren, exposeren of in bruikleen te geven. Het auteursrecht blijft echter steeds bij de maker van het product. Het kopiëren van dit product is uitsluitend mogelijk na toestemming van de maker en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger. Als producten worden verkocht, komt de netto opbrengst ten goede aan het collectief van de activiteiten 'beeldende kunst', 'kunstnijverheid' en 'keramiek'. De cliënt mag jaarlijks één product uitzoeken en als eigendom mee naar huis nemen.

9.5 Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ)

Uw persoonlijk welbevinden staat bij Radar voorop. Wij horen graag als u tevreden bent. Maar wij horen het minstens zo graag als u dat niet bent. Want elke klacht biedt ons de mogelijkheid om het beter te doen. Voor u en andere cliënten.

Radar staat open voor alle grote en kleine klachten. Elke klacht nemen wij serieus. Wij doen er alles aan om samen met u tot een goede oplossing te komen. Heeft u een klacht, wacht niet te lang en laat het ons weten. Want alleen aan de klachten die u uitspreekt, kan iets gedaan worden.

Waarover kunt u een klacht indienen?

In principe kunt u een klacht indienen over alles wat met de zorg en dienstverlening van Radar te maken heeft. Bijvoorbeeld over:

- De manier waarop een medewerker of begeleider met u omgaat
- Het niet nakomen van afspraken door een begeleider of andere medewerker
- Storend gedrag van een medecliënt
- Seksuele intimidatie of seksueel misbruik
- De veiligheid binnen een voorziening
- De hygiëne binnen een voorziening
- Geluidsoverlast
- Het vervoer
- Het eten
- De communicatie binnen Radar

Er zijn nog veel meer voorbeelden te noemen. Zelfs klachten die Radar niet direct aangaan, horen wij graag. Wie weet kunnen we toch een positieve bijdrage leveren.

Radar heeft een klachtenregeling met duidelijke klachtenprocedure die onder andere voldoet aan de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Kwaliteitswet Zorginstellingen. Iedere klacht is anders. Zo zijn er ook meerdere wegen naar een oplossing. U kunt uw klacht op verschillende plaatsen kenbaar maken:

- In de lijn, bijvoorbeeld bij uw directe begeleider, persoonlijk ondersteuner of het hoofd van de voorziening
- Bij de vertrouwenspersoon
- Bij de klachtencommissie

Bespreken in de lijn

De meest gebruikelijke eerste stap is het bespreken van uw klacht met uw zorgplanbegeleider (persoonlijk ondersteuner), uw directe begeleider en/of het hoofd van uw voorziening. Vertel wat u dwars zit en probeer er samen uit te komen. Eventueel kan de klacht ook nog voorgelegd worden aan de regiomanager of de directie. De meeste klachten worden op deze manier opgelost. Komt u er samen niet uit, dan kunt u alsnog steun zoeken bij een vertrouwenspersoon of uw klacht indienen bij de klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon cliënten: onafhankelijke steun en toeverlaat

Een vertrouwenspersoon is er voor u. Hij of zij kent de dienstverlening en cliënten van Radar goed, maar is volledig onafhankelijk van de organisatie. Wat u de vertrouwenspersoon toevertrouwt, komt alleen bij Radar terecht als u daar zelf uitdrukkelijk toestemming voor geeft. Bij de vertrouwenspersoon kunt u dus met een gerust hart uw verhaal doen. Hij of zij luistert naar uw probleem of klacht, geeft u advies over de stappen die u kunt nemen, verwijst eventueel dóór naar hulpverlenende instanties en kan als bemiddelaar optreden tussen u en degene(n) waarover u klaagt. Als u wilt, helpt de vertrouwenspersoon u ook bij het indienen van de klacht. Of bij het voeren van een lastig gesprek. Meer informatie over de vertrouwenspersonen van Radar is verkrijgbaar via het cliëntloket of www.radar.org. Als cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger kunt u op ieder gewenst moment rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

De klachtencommissie, als anders oplossen moeilijk is

Ook de klachtencommissie is onafhankelijk. U kunt er terecht als u uw klacht niet in de lijn wilt of kunt oplossen. De vertrouwenspersoon of iemand anders kan u tijdens de behandeling van uw klacht bijstaan. De klachtencommissie onderzoekt of uw klacht gegrond (terecht) is en geeft eventueel een advies aan de directie van Radar.

In het kort verloopt de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie als volgt:

- U dient uw klacht bij voorkeur schriftelijk bij de klachtencommissie in.
- Binnen 2 weken krijgt u een bevestiging van ontvangst en informatie over het verdere verloop van de afhandeling van de klacht. De directie en degene(n) tegen wie de klacht gericht is, worden ook geïnformeerd.
- Binnen twee weken na indiening beslist de commissie of de klacht 'ontvankelijk' is. Een klacht die 'niet ontvankelijk' is, wordt niet in behandeling genomen.
- Wordt uw klacht behandeld, dan roept de commissie alle betrokken partijen – klager en aangeklaagde(n) - op om een toelichting te geven, schriftelijk of mondeling.
- Binnen twee maanden na het indienen van de klacht doet de commissie uitspraak, eventueel met een advies aan de directie van Radar.
- De directie van Radar moet de commissie binnen een maand na uitspraak laten weten of er maatregelen zijn genomen en zo ja, welke.

Bij klachten over seksueel misbruik of seksuele intimidatie:

- Informeert en adviseert de commissie soms direct de directie, bijvoorbeeld als dit nodig is voor de veiligheid van de cliënt.
- Komt de cliënt tijdens de behandeling van de klacht niet in contact met de aangeklaagde.

Contactadres klachtencommissie:

Mw. drs. E.J.C.M. Duynstee
Ambtelijk secretaris klachtencommissie
p/a Maasboulevard 1
6211 JW Maastricht
telefoon: 06 - 46 15 42 33

Zeker zorgvuldig

Klachten liggen vaak heel gevoelig. U wilt er open en in privacy over kunnen praten. Uiteraard wordt daar in de klachtenregeling rekening mee gehouden. Iedereen die de regeling uitvoert, houdt zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dat betekent dat zij zorgvuldig omgaan met uw privacy en dat zij alle gegevens die (mogelijk) een vertrouwelijk karakter hebben, geheim houden.

9.6 Wettelijke maatregelen (alleen van toepassing bij volwassen cliënten)

Als iemand niet (meer) goed in staat is zijn eigen belangen op financieel en/of persoonlijk gebied te behartigen of voor zich zelf te zorgen, dan kan onder curatele(n)stelling, bewindvoering of mentorschap worden aangevraagd.

Wat is onderbewindstelling?

Onderbewindstelling is van toepassing op goederen van mensen die door hun lichamelijke en/of geestelijke toestand niet in staat zijn hun financiële belangen te behartigen. Het regelen van financiële zaken wordt dan overgedragen aan de bewindvoerder.

Wat is mentorschap?

Mentorschap is bedoeld voor mensen die hun persoonlijke belangen (belangen die niet over geld en goed gaan) niet goed kunnen behartigen. U moet daarbij vooral denken aan beslissingen die moeten worden genomen over verzorging, verpleging, behandeling of begeleiding. De mentor neemt dan, zoveel mogelijk samen met die persoon, de beslissing.

Wat is ondercuratelestelling?

De ondercuratelestelling is bedoeld voor mensen die zowel hun financiële als andere persoonlijke belangen niet kunnen behartigen. Het gaat hierbij om mensen die meerderjarig zijn (dus 18 jaar of ouder). Iemand die onder curatele staat verliest zijn of haar handelingsbekwaamheid en mag dus niet meer zonder toestemming van de curator zelfstandig rechtshandelingen verrichten.

Wie kan tot curator, bewindvoerder of mentor worden benoemd?

Enkele in de wet genoemde uitzonderingen daargelaten, kan in principe iedereen die meerderjarig is en dat wil, tot curator, bewindvoerder of mentor worden benoemd. Vaak is dat een van de ouders, broers of zussen.

Wat zijn de verschillen?

Bij bewind blijft de persoon om wie het gaat, handelingsbekwaam. Alleen het beheer over goederen of financiële zaken berust bij de bewindvoerder. Met goederen wordt vooral bedoeld geld, bankrekeningen, loon, pensioen, uitkering, ook het meubilair, de auto, computer, tv, sieraden, een huis, grond, effecten, vorderingen en schulden. Het bewind is een financiële maatregel.

Ook bij mentorschap blijft de persoon om wie het gaat handelingsbekwaam. Als iemand alleen niet (meer) over persoonlijke aangelegenheden kan beslissen, ligt een mentorschap voor de hand. De mentor treedt alleen op bij beslissingen op het persoonlijke vlak.

Curatele gaat het verst. Iemand die onder curatele is gesteld, wordt handelingsonbekwaam en mag over bijna niets meer zelf beslissen. De maatregel is nodig als iemand de gevolgen van zijn/haar handeling niet overziet.

Aanvragen

Curatele, bewind en mentorschap zijn maatregelen die moeten worden aangevraagd bij de kantonrechter. Voor de aanvraag van bewind, mentorschap en curatele bestaat een speciaal formulier dat u kunt vinden op de internetsite www.rechtspraak.nl (>naar de rechter>formulieren) en op www.postbus51.nl. U kunt het benodigde formulier printen en met de hand invullen. Bij Postbus 51 kunt u ook de brochure "Curatele, bewind en mentorschap" aanvragen. Indien u niet over internet beschikt, kunt u het betreffende formulier ook bij een van de kantonlocaties opvragen. Vaak kunt u daar ook de brochure krijgen. Bij de aanvraag van curatele is ook een medische verklaring verplicht. Uit deze verklaring moet blijken dat de ondercuratelestelling noodzakelijk is.

Als u bewind, mentorschap of curatele aanvraagt, moet u griffierecht betalen. Indien u die kosten niet helemaal kunt betalen, kunt u om vermindering van het griffierecht vragen. U moet dit wel in het formulier aangeven. Bovendien moet u met het formulier een “inkomensverklaring” of een zogeheten “bijstandsverklaring” meesturen. Meer over deze verklaringen vindt u op de internetsite www.rechtspraak.nl (onder: “naar de rechter>kosten van een procedure”).

10. Communicatie

10.1 Algemeen

Radar vindt het belangrijk om cliënten, ouders/(wettelijk) vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers en externe relaties op de hoogte te houden van de ontwikkelingen binnen Radar, nieuws uit de zorg voor mensen met een beperking, trends en algemene ontwikkelingen die relevant zijn voor de doelgroep. Naast deze informatiemap beschikt Radar over de volgende communicatiemiddelen.

10.2 Echo

Echo is het blad voor ouders en /of (wettelijk) vertegenwoordigers en externe relaties van Radar. Echo verschijnt vier keer per jaar.

10.3 Internet

Op de website www.radar.org vindt u informatie over de organisatie, cliëntenpagina, ons productaanbod, het cliëntloket, locaties en nieuwe ontwikkelingen.

10.4 Corporate brochure en folders

Radar beschikt over een corporate brochure die een totaalbeeld geeft van waar onze organisatie voor staat en welke zorgproducten wij aanbieden. Van elk zorgproduct is bovendien een aparte folder beschikbaar. De folders kunnen ook gedownload worden op de website van Radar, www.radar.org onder het kopje *Publicaties*.

De communicatiemiddelen worden gerealiseerd door de afdeling Communicatie en PR.
Maasboulevard 1
6211 JW Maastricht
Tel. 043 - 350 73 50
e-mail: i.leenders@radar.org of d.heuts@radar.org

11. Verzekeringen

Radar heeft de volgende, voor alle cliënten relevante, verzekeringen afgesloten, voor zover van toepassing:

11.1 Opstal/brand/inboedel

Alle gebouwen en de inrichting daarvan van Radar locaties zijn verzekerd voor brand, ontploffing, diefstal en blikseminslag. Daarnaast zijn ook onze bewoners verzekerd voor schade aan hun eigendommen door brand, ontploffing, diefstal en blikseminslag. De inboedel van haar bewoners heeft Radar standaard verzekerd. Daar waar de bewoner een afwijkende inboedel heeft, dient de bewoner zich zelf bij te verzekeren. Te denken valt aan lijfsieraden en antiek met een hogere waarde dan € 2.500,- of een verzameling (o.a. munten, postzegels) met een hogere waarde van € 1.500,-.

11.2 Aansprakelijkheidsverzekering

Deze verzekering geldt voor alle medewerkers, vrijwilligers, uitzendkrachten, stagiaires, detachering medewerkers en alle cliënten.

De aansprakelijkheidsverzekering dekt aanvullend de schade. In beginsel moet dus een aanspraak worden gedaan op de eigen WA-verzekering; een beroep op de aansprakelijkheidsverzekering via Radar is pas daarna mogelijk.

Voor cliënten die wonen bij Radar kan **direct** aanspraak gemaakt worden op deze verzekering.

11.3 Reisverzekering vakanties

Alle cliënten die met Radar op vakantie gaan, zijn verzekerd. De verzekering geldt voor reisbagage, kostbaarheden, overlijden, invaliditeit en is op onderdelen wel gelimiteerd in de bedragen. Wat betreft het vervoer wordt opgemerkt dat het vervoer plaatsvindt volgens de regels, dus zo nodig met chauffeurs met de juiste papieren en vervoer dat aan de geldende eisen voldoet. Niet in alle gevallen gelden er eisen met betrekking tot gekwalificeerde chauffeurs. De vakantieorganisatie kan cliënten daarover informeren.

NB: de verzekering geldt alleen voor vakanties die door Radar zijn georganiseerd en als zodanig zijn aangemeld en dus niet voor privévakanties. Bij overlijden wordt maximaal € 5.000,- uitgekeerd, bij blijvende invaliditeit € 30.000,-

12. Belangrijke adressen

Kantoor Radar Maastricht

Maasboulevard 1
6211 JW Maastricht
telefoon 043 / 350 73 50
fax (algemeen) 043 / 350 73 52
e-mail: receptie@radar.org
internet: www.radar.org

Kantoor Radar Heerlen

Willemstraat 119
6412 AR Heerlen
tel. 045 / 570 33 10
fax 045 / 570 33 90
e-mail: receptie@radar.org

Cliëntloket Radar

Maasboulevard 1
6211 JW Maastricht
tel. 043 / 350 73 50
e-mail: clientloket@radar.org

**Kijk voor alle adressen van onze
woonvormen en activiteitencentra op
de homepagina van onze website:
www.radar.org en klik rechtsonder op het
landkaartje 'Waar vindt u ons'**

Bijlage 1 Zorg- en dienstverleningsovereenkomst (voorbeeld)

ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Deze overeenkomst wordt gesloten tussen:

Naam : Radar
Adres : Maasboulevard 1
Postcode en plaats : 6211 JW MAASTRICHT

Bij het aangaan van de overeenkomst rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Naam en functie:

Hierna te noemen de "zorgaanbieder"

en

Naam zorgvrager :
Voornamen :
Straatnaam :
Postcode en woonplaats :
Geboortedatum :
BSNnummer :

Indien de zorgvrager minderjarig is wordt deze vertegenwoordigd door ouder of voogd:

Naam + voorletters :
Adres :
Postcode en woonplaats :
In hoedanigheid van :

Indien de zorgvrager meerderjarig is en wordt vertegenwoordigd door een wettelijk vertegenwoordiger (mentor / curator):

Naam + voorletters :
Adres :
Postcode en woonplaats :
In hoedanigheid van :
Conform rechterlijke beschikking dd.

Hierna te noemen de "zorgvrager"

Partijen komen overeen dat de contractuele relatie tussen Radar en zorgvrager voor de zorg- en dienstverlening aan zorgvrager wordt geregeld door:

- 01 de door hen gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst en
- 02 de algemene- en bijzondere voorwaarden behorend bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van Radar

Artikel 1.1

**Beschrijving van de overeengekomen zorg- en dienstverlening
(indien de zorg en dienstverlening overbruggend is, dit duidelijk aangeven):**

	Geïndiceerde functie	Klasse (omvang)	Aanvang Zorg- en dienstverlening	Geïndiceerde duur	Indicatie	Geleverde Zorg- en dienstverlening Per week / maand	Bijzonderheden
Praktische pedagogische gezinsbegeleiding	bg-ind	k				max. uren per week	
Begeleid zelfstandig wonen	bg-ind	k				max. uren per week	

- 1.2 Deze overeenkomst kan op een eerder dan in het artikel 1.1 genoemde tijdstip eindigen in de gevallen zoals omschreven in artikel 16 en 17 van de algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening en in de toepasselijke bepalingen van de bijzondere voorwaarden.

Artikel 2

Kosten

- 2.1 De kosten van het zorgarrangement voor de zorg in natura komen voor rekening van het zorgkantoor.
- 2.2 De kosten van het zorgarrangement bij zorginkoop op basis van een particuliere financiering zijn voor rekening van de zorgvrager.

Artikel 3

Zorgvrager verklaart dat hij/zij voor of bij het sluiten van deze overeenkomst kennis heeft genomen van de algemene- en bijzondere voorwaarden die op deze overeenkomst van toepassing zijn.

Aanvullende opmerkingen:

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt,

Plaats: Maastricht

Datum:

Handtekening zorgvrager/(wettelijk vertegenwoordiger):

Handtekening zorgaanbieder:

1e exemplaar bestemd voor Centraal dossier bij Radar Maastricht

2e exemplaar bestemd voor Cliënt, Ouder of Voogd of wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator)

Bijlage 2 Algemene bijzonder voorwaarden

Algemene en bijzondere voorwaarden behorend bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van Stichting Radar (ingeschreven in het handelsregister onder nummer 14072124)

Voor u liggen de algemene - en bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn bij het sluiten van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Stichting Radar, gevestigd te (6211 JW) Maastricht, aan de Maasboulevard 1 (hierna te noemen: 'Radar') en een zorgvrager.

Deze algemene en bijzondere voorwaarden zijn integraal van toepassing op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en maken derhalve onlosmakelijk hiervan deel uit.

Wij vertrouwen erop in deze voorwaarden meer inzicht te geven in de dienstverlening die u van ons kunt verwachten. Mocht er in de toekomst onverhoopt een verschil van mening ontstaan over de zorgverlening, dan kunnen deze voorwaarden helpen bij het vinden van een oplossing.

Radar staat voor de kwaliteit van haar dienstverlening. Dat betekent dat onderwerpen die in deze voorwaarden staan, evenals vele andere onderwerpen, vaak verder uitgewerkt zijn in aparte documenten. Daarnaast hebben we afspraken vastgelegd in huisregels, huurcontracten, gedragscodes, etc.

Alle documenten die voor u van belang zijn en direct te maken hebben met de kwaliteit van de zorg, zijn voor u op verzoek ter inzage. U kunt deze opvragen bij het cliëntloket en bij het hoofd van de eenheid die de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening realiseert.

I Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening

In deze voorwaarden wordt onder 'zorgvrager' in voorkomende gevallen ook zijn of haar (al dan niet wettelijk) vertegenwoordiger verstaan.

01. Zorg- en dienstverlening in een contractuele relatie

Zorgvrager en Radar kunnen zich uitsluitend tot zorg- en dienstverlening verbinden, indien en voor zover daar een schriftelijke contractuele relatie, de 'Zorg- en dienstverleningsovereenkomst' aan ten grondslag ligt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst is schriftelijk vastgelegd in een akte die beide partijen rechtsgeldig hebben ondertekend.

02. Toepasselijkheid voorwaarden

Deze algemene en bijzondere voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van elke zorg- en dienstverleningsovereenkomst die tussen Radar en zorgvrager is aangegaan over een zorgarrangement, ongeacht de wijze waarop de financiering van dit zorgarrangement plaatsvindt.

03. Goed zorgaanbiederschap

Radar verplicht zich om de overeengekomen zorg naar beste weten en kunnen te leveren, overeenkomstig de normen van een goed zorgaanbieder. Tot haar verplichtingen behoort in elk geval het inzetten van medewerkers die beschikken over de kennis en kunde om verantwoorde zorg te leveren. Daar waar de normen van (gezondheidszorg-)wetgeving van toepassing zijn, worden die door Radar nageleefd.

04. Inzet medewerkers

Radar bepaalt welke medewerker(s) worden ingezet voor de feitelijke zorg- en dienstverlening ter uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De inzet gebeurt met het oog op goed zorgaanbiederschap en hangt samen met het indicatiebesluit afgegeven door het CIZ (centrum indicatiestelling zorg) of bureau Jeugdzorg, de behoefte van de zorgvrager op dat moment, de doelmatigheid en hetgeen binnen de sector te doen gebruikelijk is.

De tijdstippen waarop zij de zorg verlenen, worden zo veel mogelijk na overleg met de zorgvrager vastgesteld. Radar behoudt zich het recht voor deze tijdstippen eenzijdig te wijzigen als dit door onvoorziene omstandigheden, met het oog op een goede bedrijfsvoering, noodzakelijk is. Radar houdt bij dergelijke wijzigingen zoveel als mogelijk is rekening met de redelijke belangen van de zorgvrager en neemt over de wijziging zo spoedig mogelijk contact op met de zorgvrager.

05. Inschakeling derden

Radar mag bij de zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager derden inschakelen als zij dit nodig en gewenst acht. Dit gebeurt met en na instemming van de zorgvrager. De eindverantwoordelijkheid voor de zorg- en dienstverlening ligt ook in die gevallen bij Radar.

06. Medewerking zorgvrager

De zorgvrager is gehouden naar beste weten en kunnen mee te werken aan het ontvangen van de zorg en aan het uitvoeren en nakomen van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst, voor zover dit redelijkerwijs van hem verwacht kan worden. Onder deze verplichting valt uitdrukkelijk ook de plicht om informatie te verschaffen over de levensgeschiedenis, gedragsaspecten, afgesloten en lopende (medische of gedragskundige) behandeltrajecten en ondergane vaccinaties en overige voor de zorgverlening door Radar van belang zijnde informatie. Deze verplichting geldt uitsluitend voor zover de informatie redelijkerwijs nodig kan zijn voor een zorgvuldige en efficiënte zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager en/of ter bescherming van de gezondheid van andere zorgvragers en/of medewerkers.

De zorgvrager verleent tevens de noodzakelijke medewerking om Radar in staat te stellen de geleverde zorg inhoudelijk en financieel aan bevoegde instanties te verantwoorden. Op verzoek van Radar overlegt de zorgvrager onder meer, doch niet uitsluitend een geldig legitimatiebewijs en zijn burgerservicenummer.

07. Informatie

Radar geeft aan haar zorgvrager en diens eventuele vertegenwoordiger algemene informatie over de zorg- en dienstverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening. Als de zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert Radar dit voor zover dat niet nadelig is voor de zorgvrager of anderen.

Bij het aangaan van de overeenkomst ontvangt de zorgvrager nadere informatie over relevante aspecten van de zorg- en dienstverleningsorganisatie, waaronder in ieder geval inlichtingen over de medezeggenschap en de klachtenregeling (zie ook artikel 25 inzake 'geschillen'). Ook wordt de zorgvrager gewezen op de mogelijkheid inzake te hebben in beleid en daaruit voortvloeiende vastgelegde afspraken die van invloed zijn op de directe kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

08. Zorgplan

Radar maakt voor de zorg- en dienstverlening in overleg met de zorgvrager een schriftelijk zorgplan, welk zorgplan na ondertekening door Radar en zorgvrager onlosmakelijk deel uitmaakt van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Een zorgplan is een uitwerking van het zorgarrangement in hulpvragen, doelen, activiteiten, randvoorwaarden en werkafspraken. Een zorgplan wordt opgesteld volgens de methodiek die binnen Radar gebruikelijk is. Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd met de zorgvrager en zo nodig aangepast. De zorgvrager werkt naar beste vermogen mee aan de totstandkoming, evaluatie en aanpassing van het zorgplan.

09. (Wettelijk) vertegenwoordiger

Als de zorgvrager wordt vertegenwoordigd of bijgestaan door een (al dan niet wettelijk) vertegenwoordiger, is het voor het kunnen leveren van goede zorg- en dienstverlening van belang dat deze zich gedraagt als een goed vertegenwoordiger waartoe de (wettelijk) vertegenwoordiger zich verplicht. Bij het wegvallen of overlijden van de vertegenwoordiger zorgt Radar voor continuïteit in de uitvoering van het overeengekomen zorgarrangement. Niet-spoedeisende beslissingen over de zorgvrager worden in dat geval uitgesteld totdat er een nieuwe vertegenwoordiger is.

10. Overdracht rechten en plichten overeenkomst

Radar mag de uitvoering van de rechten en plichten die uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met de zorgvrager voortvloeien aan een derde partij overdragen. Daarvoor is medewerking en instemming van de zorgvrager vereist. De zorgvrager ontvangt tijdig informatie over het voornemen tot overdracht en het verzoek om medewerking en instemming hiertoe.

De verantwoordelijkheden behorende bij de rechten en plichten uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst blijven echter onverkort bij Radar liggen.

11. Privacy

Radar draagt zorg voor registratie en opslag van persoonsgegevens van de zorgvrager en de eventuele (wettelijk) vertegenwoordiger volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Radar draagt zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager, voor zover dat in redelijkheid van haar gevegd kan worden. Radar en haar medewerkers zijn, ook na beëindiging van de zorg, verplicht tot geheimhouding van de informatie die zij bij de zorg- en dienstverlening over de zorgvrager en diens persoonlijke levenssfeer opdoen. Dit geldt niet als informatieoverdracht in het kader van een goede zorg- en dienstverlening nodig is of als een wettelijk voorschrift Radar en haar medewerkers van de geheimhoudingsplicht ontslaat.

Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening legt Radar een dossier aan voor iedere zorgvrager, ook hierbij worden de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens gehanteerd. De zorgvrager heeft het recht zijn dossier in te zien, daaruit afschrift te verkrijgen en wijzigingen voor te stellen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De zorgvrager respecteert de persoonlijke levenssfeer van de bij de zorg- en dienstverlening betrokken medewerkers van Radar en van de andere zorgvragers, voor zover dat in redelijkheid en met inachtneming van de verstandelijke beperkingen van de zorgvrager van hem kan worden verwacht.

12. Gebruik beeldmateriaal

Radar neemt grote zorgvuldigheid in acht bij het vervaardigen en publiceren van beeldmateriaal waarop de zorgvrager is afgebeeld. Radar vraagt de zorgvrager schriftelijk toestemming voor het gebruik van dergelijk beeldmateriaal voor doelen welke vallen binnen de statutaire doelstellingen van Radar en aan haar gelieerde vennootschappen en/of ondernemingen. De zorgvrager heeft te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken. Intrekking van een gegeven toestemming dient schriftelijk te geschieden bij het hoofd van de voorziening(en) waarvan de zorgvrager gebruik maakt.

13. Wetenschappelijk onderzoek

Radar vraagt vooraf toestemming aan de zorgvrager voor eventuele actieve medewerking aan wetenschappelijk onderzoek of zijn betrokkenheid daarbij. Radar informeert de zorgvrager over de aard en het doel van het onderzoek en de mogelijke consequenties van (de uitkomsten van) het onderzoek voor de zorgvrager.

Radar mag onderzoeksgegevens alleen gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek als deze specifieke cliëntgegevens anoniem zijn gemaakt.

14. Non- reanimatie

Radar respecteert, voor zover zij daarvan kennis heeft, een door de zorgvrager schriftelijk en rechtsgeldig afgegeven non-reanimatieverklaring, maar behoudt zich het recht voor om in noodsituaties medische spoedhulp in te roepen, mede ter professionele beoordeling van de gezondheidssituatie van de zorgvrager en ter voorkoming van vermijdbaar lijden.

15. Toestemming in bijzondere situaties

Voor geneeskundige of andere (therapeutische) handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan dat in overleg tussen Radar en zorgvrager is vastgesteld, is toestemming van de zorgvrager vereist. Door zorgvrager wordt door het ondertekenen van het zorgplan reeds bij voorbaat toestemming gegeven aan Radar indien de desbetreffende handelingen niet van ingrijpende aard zijn. Als het belang van de zorgvrager eist dat onmiddellijk tot de handeling wordt overgegaan om ernstig nadeel voor de zorgvrager te voorkomen, kan een geneeskundige of therapeutische handeling zonder toestemming geschieden. De zorgvrager en de (wettelijk) vertegenwoordiger worden in dat geval zo spoedig mogelijk achteraf ingelicht over de handeling.

Radar adviseert zorgvragers die behoren tot bijzondere risicogroepen over te gaan tot een hepatitis B vaccinatie en/of screening.

16. Opzegging en beëindiging

Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor bepaalde tijd aangegaan, in ieder geval niet langer dan voor de duur van de termijn waarvoor de zorgvrager over een rechtsgeldig indicatiebesluit beschikt. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt derhalve van rechtswege na ommekomst van de overeengekomen bepaalde tijd of per de datum waarop de zorgvrager niet meer over een rechtsgeldig indicatiebesluit beschikt. Verlenging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst kan uitsluitend bij schriftelijke overeenkomst tussen Radar en zorgvrager.

Partijen hebben het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussentijds te beëindigen door schriftelijke opzegging per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging met inachtneming van een termijn van ten minste twee maanden, te rekenen vanaf de laatste dag van een kalendermaand.

Uitzondering hierop vormen de situaties die in artikel 17 worden genoemd om tot stopzetting van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te komen.

Bij beëindiging van de overeenkomst door Radar is het de plicht van Radar behulpzaam te zijn bij het zoeken naar andere mogelijkheden voor zorg- en dienstverlening. Als beëindiging van de overeenkomst door Radar tot een ernstig nadeel voor de zorgvrager zou leiden, terwijl (nog) geen vervangende zorg- en dienstverlening door derden is geregeld, zal Radar, naar redelijkheid en billijkheid, de noodzakelijke zorgverlening aan de zorgvrager voortzetten. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt automatisch beëindigd door het overlijden van de zorgvrager of door ontbinding door rechterlijke tussenkomst.

17. Stopzetten zorg door Radar

- a. Radar heeft het recht de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening onmiddellijk te staken of op te schorten als de zorgvrager of zijn vertegenwoordiger zich naar de mening van Radar extreem of herhaaldelijk agressief of intimiderend naar medewerkers en/of medezorgvragers van Radar opstelt.
- b. Radar mag de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, met inachtneming van daartoe strekkende wettelijke voorschriften, ontbinden, als de zorgvrager zich zodanig opstelt dat Radar in redelijkheid geen verantwoorde zorg meer kan leveren of indien zich een situatie zich voordoet als bedoeld in sub a van dit artikel. In zulk geval kan Radar ontbinden zonder enige schadevergoeding aan de zorgvrager verschuldigd te zijn.
- c. Wanneer een (wettelijk) vertegenwoordiger zich agressief of intimiderend gedraagt, kan Radar deze persoon de toegang tot haar gebouwen en/of terreinen voor bepaalde tijd en bij herhaling voor onbepaalde tijd ontzeggen.
- d. Voordat Radar overgaat tot stopzetting van de zorg- en dienstverlening, vindt overleg over de ontstane situatie plaats met de (wettelijk) vertegenwoordiger tenzij het gedrag van de (wettelijk) vertegenwoordiger de aanleiding is tot de stopzetting, zulks ter beoordeling van Radar.
- e. Als de reden voor de stopzetting ligt in agressief gedrag door een (wettelijk) vertegenwoordiger, wordt deze ten minste één keer vooraf schriftelijk en met redenen omkleed gewaarschuwd tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in sub a van dit artikel waarna onmiddellijke staking of opschorting kan plaatsvinden, zulks ter beoordeling van Radar. Als een (wettelijk) vertegenwoordiger, na te zijn gewaarschuwd, zich opnieuw agressief of intimerend gedraagt, dan is Radar gerechtigd tot onmiddellijke ontbinding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op de wijze als beschreven in sub b van dit artikel.
- f. Onmiddellijke beëindiging op grond van artikel 17 vindt niet plaats als het gaat om gedrag van de zorgvrager zelf, dat hem vanwege de aard van zijn beperking niet kan worden toegerekend.
- g. Radar zal beëindiging van de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening schriftelijk en gemotiveerd aan de zorgvrager en het zorgkantoor bevestigen.

- h. Ontbinding van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst laat de daaruit voortvloeiende betalingsverplichting onverlet totdat door een van de partijen de overeenkomst rechtsgeldig is beëindigd.
- i. Indien stopzetting van de zorg- en dienstverlening aan de orde is, wijst Radar de zorgvrager op het bestaan van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenprocedure (zie ook art. 7 en 25).

18. Onvrijwillige overplaatsing

Als de zorgvrager gebruik maakt van een groepsgewijs zorgarrangement voor wonen of dagbesteding, kan Radar besluiten tot overplaatsing van de zorgvrager naar een andere locatie voor groepsgewijs wonen of dagbesteding. Dat kan als overwegingen van zorginhoudelijke, organisatorische of personeelstechnische aard dit nodig maken en alleen indien de noodzaak ervan overtuigend is aangetoond en gebleken.

Zwaarwegende belangen van andere zorgvragers die van het groepsgewijze zorgarrangement gebruik maken, kunnen Radar naar maatstaven van redelijkheid noodzaken tot overplaatsing op zeer korte termijn.

Indien een overplaatsing van een zorgvrager noodzakelijk is, neemt Radar zo spoedig mogelijk en in principe vooraf contact op met de zorgvrager en diens (wettelijk) vertegenwoordiger.

Indien de overplaatsing niet tot een bevredigende situatie voor de zorgvrager leidt, wordt de zorgvrager met voorrang teruggeplaatst in de eigen leefomgeving, rekening houdend met de wensen van de zorgvrager.

19. Opvolgende zorgverlener

Op verzoek van en met uitdrukkelijke instemming van de zorgvrager draagt Radar alle gegevens die voor de zorg- en dienstverlening benodigd zijn over aan een door de zorgvrager aan te wijzen nieuwe zorgverlener.

20. Aansprakelijkheid Radar

Radar is aansprakelijk voor schade die de zorgvrager lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Radar bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor zover de burgerlijke rechter Radar hiertoe veroordeelt. De omvang van de schadevergoedingsverplichting wordt eveneens door de bevoegde rechter aangegeven. Radar is tegen de financiële gevolgen van dergelijke schades verzekerd en wel op een wijze die qua dekking en voorwaarden gebruikelijk is voor professionele zorgverleners in de gehandicaptenzorg.

21. Verzekering en aansprakelijkheid zorgvrager

Radar draagt voor de zorgvrager zorg voor een adequate wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tijdens de zorg- en dienstverlening, die zijn aansprakelijkheid jegens Radar, haar medewerkers, de overige zorgvragers en derden dekt.

22. Meeverbonden woonsituatie

In een zorgarrangement kan zijn vastgelegd dat een zorgvrager gebruik maakt van een woning van Radar die Radar in huur of in eigendom heeft. De voorwaarden waaronder een zorgvrager woonruimte van Radar huurt, worden vastgelegd in een individueel af te sluiten huurcontract.

Zodra de zorg- en dienstverleningsovereenkomst (om welke reden dan ook) eindigt, eindigt ook de huur tussen zorgvrager en Radar met betrekking tot deze woning.

Radar kan de zorgvrager de mogelijkheid bieden om na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst nog gedurende maximaal drie maanden gebruik te maken van de woning. Radar is echter op geen enkele wijze verplicht om dit te doen.

Van een huurrelatie tussen een zorgvrager en Radar is slechts sprake wanneer daartoe een schriftelijke huurovereenkomst is gesloten die door partijen is ondertekend.

23. Auteurs- en eigendomsrechten

Indien een cliënt van Radar tijdens dagbesteding onder begeleiding van en met ondersteuning van medewerkers van Radar een kunstzinnig product heeft gemaakt, draagt de cliënt om niet de door hem/haar vervaardigde kunstzinnige producten en/of het auteursrecht hiervan over aan Radar. Kunstzinnige producten kunnen daarna door Radar geëxposeerd worden, te huur worden aangeboden of de kunstzinnige producten en/of de auteursrechten hiervan kunnen te koop worden aangeboden. Inspraak, waardebeoordeling, opbrengsten, etc., zijn geregeld in de overeenkomst en akte betreffende de overdracht van (het auteursrecht van) de kunstzinnige producten. Deze overeenkomst en akte dient door de cliënt of door zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger, te worden getekend.

24. Werken op nevenlocaties en vrijwilligerswerk van derden

Indien een zorgvrager in het kader van de dagbesteding (vrijwilligers)werk verricht voor derden, ziet Radar er op toe dat de begeleiding van de zorgvrager op de werkplekken aan dezelfde standaard voldoet als die door Radar zelf wordt gehanteerd. Radar sluit hiertoe een contract af met de betreffende derde waardoor de rechten en plichten van de zorgvrager gewaarborgd zijn.

25. Geschillen

Geschillen over de inhoud of de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden in eerste instantie besproken tussen de (vertegenwoordiger van de) zorgvrager en de eerstverantwoordelijke leidinggevende voor de zorg- en dienstverlening van Radar aan deze zorgvrager. Een geschil is aanwezig indien een van beide partijen dit stelt en dit schriftelijk aan de wederpartij laat weten. De zorgvrager kan gebruik maken van de procedure voor klachtbehandeling (op te vragen bij cliëntloket of kijk op www.radar.org) die Radar kent waarbij de mogelijkheid open staat een beroep te doen op de cliëntvertrouwenspersoon en een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie die op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is ingesteld.

26. Bevoegde rechter en toepasselijk recht

Een geschil als bedoeld in artikel 25 zal door Radar of de zorgvrager uitsluitend kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht. Op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

II Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening in natura

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd 'in natura' op basis van de afspraken van Radar met het zorgkantoor, dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 26) en hoofdstuk VI (artikel 50 en 51) ook de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk II (artikel 27 t/m 30) van toepassing.

27. Actualisatie van de zorgvraag; informatieverschaffing

Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich zo ontwikkelen dat Radar daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen de kaders van

- de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- de indicatie die aan de zorgvrager verstrekt is en
- de kostenvergoeding die Radar van het zorgkantoor ontvangt.

Radar nodigt de zorgvrager dan uit tot het (doen) starten van een herindicatieprocedure. Radar biedt de zorgvrager daar waar dat gewenst is hulp bij het aanvragen van de herindicatie. Het is van wezenlijk belang dat de zorgvrager medewerking verleent aan deze procedure.

Als de zorgvrager dat op onredelijke gronden nalaat en daarmee een herindicatie onmogelijk maakt, heeft Radar het recht de zorg- en dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, te ontbinden, op voorwaarde dat het zorgkantoor hiervoor instemming en goedkeuring geeft. Ditzelfde geldt als Radar aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager heeft verschaft aan Radar en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Radar redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities, als zij kennis zou hebben gehad van de volledige en /of correcte informatie.

28. Vervallen indicatie

Als de indicatie van de zorgvrager voor de geleverde zorg vervalt, eindigt de verplichting van Radar om de overeengekomen zorg te leveren ten laste van de AWBZ.

Continuering van zorg voor eigen rekening van de zorgvrager blijft evenwel mogelijk.

29. Gebruikmaking zorg

De zorgvrager is verplicht de overeengekomen zorg daadwerkelijk af te nemen tenzij dringende redenen, buiten de invloedssfeer van de zorgvrager om, dit onmogelijk maken. De zorgvrager zal eventuele onvoorziene afwezigheid zo snel mogelijk aan Radar melden. Dat betekent afgezien van acute noodsituaties, in elk geval 48 uur van tevoren voor logeer- en buitenschoolse opvang en 24 uur van tevoren voor overige zorg- en dienstverleningsvarianten, zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend. Voor geplande afwezigheid gelden de afspraken die Radar daarvoor heeft opgesteld met de individuele zorgvrager. De zorgvrager zal deze naar normen van redelijkheid en billijkheid naleven. Wanneer Radar inkomsten misloopt als gevolg van afwezigheid van de zorgvrager en er geen sprake is van dringende redenen of geplande afwezigheid zoals hiervoor genoemd, kan Radar deze schade op de zorgvrager verhalen.

30. Eigen bijdrage

De zorgvrager is op de hoogte van het feit dat hij voor bepaalde producten van de zorg- en dienstverlening een eigen bijdrage dient te betalen, conform van overheidswege voorgeschreven regels.

Voor meer informatie hierover kijk op www.hetcak.nl.

III Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening tegen betaling door zorgvrager (betalingsvoorwaarden)

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd tegen een in die overeenkomst duidelijk aangegeven prijs bijvoorbeeld gebaseerd op een persoonsgebonden budget (PGB), dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 26) en hoofdstuk VI (artikel 50 en 51) ook de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk III (artikel 31 t/m 39) van toepassing.

31. Toepasselijkheid

De bijzondere voorwaarden in dit hoofdstuk zijn in ieder geval van toepassing op:

1. de zorgvrager met particuliere financiering (PGB of anderszins);
2. de zorgvrager die naast zorg in natura overige zorg- of diensten van Radar afneemt, waarvoor de AWBZ geen financiering biedt.

32. Betalingsverplichting.

Indien de zorgvrager nalaat om tijdig en volledig aan zijn/haar (betalings)verplichtingen te voldoen op grond van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst, is Radar gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en daarna door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige aanmaning en ingebrekestelling is vereist, te ontbinden.

33. Actualisatie van de zorgvraag; informatieverschaffing

Het kan voorkomen dat de zorgvragen van de zorgvrager zich zo ontwikkelen dat Radar daarin redelijkerwijs niet meer kan voorzien binnen kaders van de gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de daarin opgenomen prijsafspraken.

Radar nodigt de zorgvrager dan schriftelijk uit te kiezen tussen:

- het verwerven en beschikbaar stellen van extra financiële middelen
- het starten van een indicatietraject om AWBZ-financiering te kunnen verwerven voor zorg in natura
- het instemmen met een voorstel van Radar tot vermindering van de zorg- en dienstverleningsactiviteiten; dit voorstel stelt Radar op in overleg met de zorgvrager
- de beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst zonder dat Radar enige schade aan de zorgvrager dient te vergoeden

Eenzelfde procedure is van toepassing wanneer Radar aannemelijk maakt dat de informatie over de zorgvraag die de zorgvrager heeft verschaft aan Radar en/of het indicatieorgaan zodanig onvolledig en/of onjuist was, dat Radar redelijkerwijs nooit zou hebben besloten tot het aangaan van een zorg- en dienstverleningsovereenkomst onder de afgesproken condities, als zij kennis zou hebben gehad van de volledige en/of correcte informatie.

34. Tarieven en kostprijs

Bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt voor de te bieden zorg- en dienstverlening het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Tussentijdse wijziging behalve de jaarlijkse aanpassing aan loon- en kostenontwikkeling, is niet mogelijk, tenzij de zorgvrager hiermee schriftelijk instemt. Voor zover op de overeengekomen zorg- en dienstverlening de Wet Tarieven Gezondheidszorg (WTG) van toepassing is, wordt het tarief bepaald overeenkomstig de WTG.

De prijzen en tarieven worden per 1 januari van elk jaar aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WTG tarieven.

35. Zekerheid

Radar kan te allen tijde van de zorgvrager verlangen dat hij een op termijn gestelde bankgarantie afgeeft ten bedrage van tweemaal de overeengekomen prijs per betaalperiode, maar ten minste voor een bedrag dat overeenkomt met een betaalperiode van twee maanden. De kosten van deze bankgarantie zijn voor rekening van zorgvrager. Indien de zorgvrager de gevraagde zekerheid niet kan stellen, dan is Radar gerechtigd tot opschorting of staking van de zorg- en dienstverlening totdat de zekerheid gesteld wordt.

36. Factuur en betaling

- Radar brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij de zorgvrager in rekening. Deze factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Radar geeft aan op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- Radar is gerechtigd alle heffingen en toeslagen in rekening te brengen die van overheidswege verplicht zijn.
- De zorgvrager is gehouden tot tijdige en volledige voldoening van alle betalingsverplichtingen die op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en deze daarop van toepassing zijnde voorwaarden op hem rusten.
- Als de termijn van dertig dagen is verstreken, stuurt Radar de zorgvrager een ingebrekestelling. Indien de zorgvrager niet betaalt binnen de daarin gestelde termijn, verkeert hij wat betreft zijn betalingsverplichting aan Radar in de toestand van verzuim.
- Radar kan bepalen dat een voorschot in rekening wordt gebracht.
- Radar kan een borgstelling in de vorm van een bankgarantie verlangen alvorens te starten met overeengekomen zorg- en dienstverlening.
- Desgewenst kan Radar zorgdragen voor automatische incasso.

37. Incasso

Is de zorgvrager in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte alsmede de wettelijke rente tot op de dag der algehele voldoening voor rekening van de zorgvrager.

Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voorwerk II van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak. Informatie hierover is opvraagbaar bij www.verenigingvoorrechtspraak.nl onder de kop 'publicatie'.

38. Zorg- en dienstverlening in de thuissituatie.

Bij zorg- en dienstverlening die bij de zorgvrager aan huis plaatsvindt en waarvoor een uurtarief aan de zorgvrager wordt berekend, bepaalt Radar, zo mogelijk na overleg met de zorgvrager, welke medewerkers zij daarvoor inzet. Voor zover redelijkerwijs mogelijk, houdt Radar daarbij rekening met wensen die de zorgvrager uitdrukkelijk heeft geuit. Radar zorgt bij deze zorg- en dienstverlening voor vervanging van medewerkers wanneer zij arbeidsongeschikt of met verlof zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De tijdstippen waarop de zorg wordt verleend, worden zo veel mogelijk in overleg met de zorgvrager vastgesteld.

39. Afnameverplichting.

Als de zorgvrager zijn afspraken op grond van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet kan nakomen of redelijkerwijs kan verwachten dat hij die niet kan nakomen, is hij verplicht Radar daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

De zorgvrager zal eventuele onvoorziene afwezigheid, afgezien van acute noodsituaties, in elk geval 48 uur van tevoren melden voor logeer- en buitenschoolse opvang en 24 uur van tevoren voor overige zorg- en dienstverleningsvarianten, zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend.

Wanneer door toedoen of nalaten van de zorgvrager de medewerkers Radar hun geplande werkzaamheden, diensten of contacten niet kunnen uitvoeren, moet de zorgvrager toch de daarvoor overeengekomen prijs voldoen.

Alleen als dit uitdrukkelijk in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken, hoeft de zorgvrager niet te betalen voor niet afgenomen werkzaamheden, diensten of contacten.

IV Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening voor ambulante dienstverlening en specialistische thuiszorg

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd in de vorm van ambulante dienstverlening en/of specialistische thuiszorg dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 26) en hoofdstuk VI (artikel 50 en 51) ook de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk IV (artikel 40 t/m 43) van toepassing.

40. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van Radar

Radar is verantwoordelijk voor de adviezen die zij aan de zorgvrager geeft, maar niet voor de wijze waarop de zorgvrager de adviezen opvolgt, uitvoert of nalaat deze uit te voeren. Hetzelfde geldt voor eventuele consequenties daarvan voor de zorgvrager of derden. Radar neemt de verplichting op zich om continuïteit na te streven bij het inzetten van medewerkers voor de feitelijke zorg- en dienstverlening.

41. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de zorgvrager

Als de dienstverlening plaatsvindt in de woning of in een accommodatie naar de keuze van de zorgvrager, draagt de zorgvrager zorg voor arbeidsomstandigheden voor de medewerker van Radar, die in overeenstemming zijn met de Nederlandse wet- en regelgeving.

42. Maaltijdgebruik medewerker

Wanneer een medewerker van Radar uit hoofde van de overeengekomen zorg- en dienstverlening op uitnodiging van de zorgvrager een maaltijd gebruikt, komen de kosten van die maaltijd voor rekening van de zorgvrager.

43. Reiskosten tijdens de begeleiding

Reiskosten die de medewerker op verzoek van de zorgvrager of met instemming van de zorgvrager tijdens de begeleiding maakt, niet zijnde begeleiding conform het zorgarrangement zoals vermeld in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, komen voor rekening van de zorgvrager. Maakt de medewerker daarbij gebruik van een eigen auto, dan geldt het kilometertarief dat door Radar in een regeling is vastgesteld.

V Bijzondere voorwaarden zorg- en dienstverlening voor logeer- en buitenschoolse opvang

Als het zorgarrangement dat in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is afgesproken wordt geleverd in de vorm van logeren dan zijn naast de algemene voorwaarden van hoofdstuk I (artikel 01 t/m 26) en hoofdstuk VI (artikel 50 en 51) ook de bijzondere voorwaarden van dit hoofdstuk V (artikel 44 t/m 49) van toepassing.

44. Totstandkoming logeerarrangementen

Voor de totstandkoming van logeer- en buitenschoolse opvang, hanteert Radar een intakedocument dat de zorgvrager voor het ondertekenen van de logeerovereenkomst ontvangt. Radar is bevoegd dit protocol (intakedocument) te wijzigen. Zij doet van zo'n wijziging schriftelijk mededeling aan de zorgvrager. Indien na drie maanden nadat een dergelijke mededeling is gedaan de zorgvrager niet heeft aangegeven dat hij het met de voorgestelde wijziging niet eens is, dan wordt zijn instemming met deze wijziging geacht te zijn gegeven en zijn de gewijzigde voorwaarden op de logeer- en buitenschoolse opvangovereenkomst van toepassing.

45. Overeengekomen logeer- en buitenschoolse opvang

Radar heeft de inspanningsverplichting om een overeengekomen logeer- en buitenschoolse opvang na te komen, maar kan onder opgave van redenen besluiten dat het niet mogelijk of onverantwoord is de logeer- of buitenschoolse opvang daadwerkelijk te leveren. Een dergelijk besluit van Radar zal nimmer tot enige vergoeding van schade aan de zorgvrager kunnen leiden. De zorgvrager is een dergelijke situatie ontslagen van de plicht om voor een overeengekomen logeer- of buitenschoolse opvang te betalen. Radar zal de zorgvrager in voorkomende gevallen zo spoedig mogelijk in kennis stellen van het besluit.

46. Afzien van een overeengekomen logeer- of buitenschoolse opvang of het afbreken ervan

Als de zorgvrager geen gebruik maakt van een overeengekomen logeer- of buitenschoolse opvang of een ingegane opvang niet volledig benut, is hij niettemin de volledige prijs van deze opvang verschuldigd. De zorgvrager heeft dan geen aanspraak op compensatie door het door Radar aanbieden van een andere logeer- of buitenschoolse opvang. Dit geldt niet als de zorgvrager minimaal 48 uur voor aanvang van de zorg zijn afwezigheid kenbaar gemaakt heeft.

Als de opvang wordt bekostigd op basis van zorg in natura en de zorgvrager ziet af van een overeengekomen opvang of hij breekt die tussentijds af, dan is de zorgvrager schadeplichtig tegenover Radar, tenzij hij zich op deugdelijke en voor Radar toetsbare wijze op overmacht kan beroepen. Deze plicht tot schadevergoeding betreft zowel directe als indirecte schade waaronder begrepen de inkomsten die Radar heeft gederfd.

De zorgvrager die afziet van (een gedeelte van) de overeengekomen logeer- of buitenschoolse opvang kan Radar niet verplichten te voorzien in een plaatsvervanger om de gederfde inkomsten toch te verwerven.

47. Begrenzing van de logeer- buitenschoolse opvang

Begeleiding, verzorging, verblijf en niet-gespecialiseerde voeding maken deel uit van een logeer- of buitenschoolse opvang. Gespecialiseerde voeding, medicatie, medische, verpleegkundige en verzorgende materialen en vervoer naar en vanuit de opvang kunnen uitsluitend tot het arrangement behoren als dit voortvloeit uit het individuele indicatiebesluit AWBZ, afgegeven door het CIZ in relatie tot de toelating van Radar krachtens de AWBZ en zulks is opgenomen in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De zorgvrager draagt in voorkomende gevallen zorg voor de beschikbaarheid van vervoer, gespecialiseerde voeding, medicatie en benodigde materialen en waarborgt daarmee een goed verloop van de logeer- of buitenschoolse opvang.

48. Autorisatie medische handelingen en medische calamiteiten

Wanneer een bevoegdverklaring tot het verrichten van medische handelingen voor de zorgvrager noodzakelijk is en de medewerkers van Radar niet over deze bevoegdheid beschikken, kan een logeer- of buitenschoolse opvang slechts doorgang vinden als vooraf met de zorgvrager overeenstemming is bereikt over de organisatie en de bekostiging van deze handelingen gedurende de opvang, met inbegrip van eventuele externe inkoop. Radar zal bij medische calamiteiten medische spoedhulp inroepen, maar rekent het niet tot haar verantwoordelijkheid deze medische of calamiteitenhulpverlening ook zelf te bieden. De zorgvrager heeft van deze opvatting kennis genomen en respecteert deze.

49. Begeleiding tijdens de logeer- of buitenschoolse opvang.

- Radar gaat er van uit dat de zorgvrager zich op vrijwillige basis conformeert aan de geldende huisregels, omdat de zorgvrager zich niet uitdrukkelijk en schriftelijk daartegen verzet. Over aanvullende maatregelen pleegt Radar van tevoren met de zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger overleg.
- Radar stelt in overleg met de zorgvrager een schriftelijk zorgplan op, welk zorgplan na ondertekening door Radar en de zorgvrager onlosmakelijk deel uitmaakt van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, waarin de richtlijnen voor specifieke begeleiding van de zorgvrager tijdens logeer- of buitenschoolse opvang en relevante informatie rondom verzorging, verpleging en medicatie zijn opgenomen. Hierin wordt zonodig ook vastgelegd welke maatregelen Radar tijdens logeer- en buitenschoolse opvang mag toepassen, die tot gevolg hebben dat de zorgvrager op enigerlei wijze in zijn bewegingsruimte wordt beperkt.
- De zorgvrager ontvangt een afschrift van het zorgplan. Op verzoek van de zorgvrager of van Radar worden de afspraken geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

VI. Rechtskracht van deze voorwaarden zorg- en dienstverlening

50. Afwijken

Afwijken en aanvullen van deze voorwaarden is slechts mogelijk wanneer de zorgvrager en Radar dit uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen onder artikel 7 van het persoonsgebonden deel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

51. Aanpassing aan wet- en regelgeving

Radar heeft het recht deze "Voorwaarden Zorg- en dienstverlening" en de overeenkomsten die op basis daarvan gesloten zijn, eenzijdig te wijzigen als dit in redelijkheid of noodzakelijkerwijs voortvloeit uit wijzigingen in de wet- en regelgeving of uit verplichtingen die de overheid oplegt. Radar licht haar zorgvragers hierover in binnen een termijn van acht weken.

De gedragscode

De gedragscode bevat geen precieze gedragsvoorschriften, maar wil een richtinggevende code zijn voor wat de dagelijkse praktijk is van medewerkers: het wegen van goede zorg. Medewerkers staan vaak voor vragen en dan is een proces van wegen en afwegen geboden. Wegen is een proces van afweging, gericht op een duidelijke uitkomst: hoe om te gaan met deze en soortgelijke situaties.

In de gedragscode worden twee dimensies tegenover elkaar geplaatst:

- a. De cliënt, en zijn eigen, door hemzelf vorm te geven leefsituatie.
- b. De professional met zijn eigen professionele aandeel van de hulpverlening.

Dit is weergegeven in 10 'regels', waarin de regels 1 t/m 5 vooral het gewicht geven aan de ontplooiingselementen van de cliënt en de regels 6 t/m 10 het gewicht geven aan de professionele attitude, die bij begeleiding hoort.

1. Wij zien iedere cliënt als een uniek persoon met een eigen levenservaring en levensverhaal *

Dit komt binnen Radar tot uitdrukking in de aanpak van het zorgplan. Voorafgaande aan het zorgplan en de specifieke zorgbehoefte, passend bij de beperking, wordt het cliëntverhaal op basis van een zorgvuldige inventarisatie opgetekend.

Voor de medewerker betekent dit in de praktijk van iedere dag, dat hij zich bewust moet zijn van de eigenheid en uniciteit van ieder van de cliënten en accepteert in diens eigenheid.

2. Wij zijn gericht op de optimale ontplooiing van de mogelijkheden van onze cliënten

Dit komt binnen Radar tot uitdrukking in de uitwerking van het zorgplan, waarin zoveel mogelijk facetten van de kwaliteit van het bestaan worden betrokken, en een positief agogisch klimaat wordt bevorderd.

Voor de medewerker betekent dit in de praktijk van iedere dag, dat hij vanuit dit zorgplan ten aanzien van de cliënt stimulerend en ondersteunend optreedt.

3. Wij willen iedere cliënt in zijn eigen uitingen en meningen verstaan en respecteren.

Dit komt binnen Radar tot uitdrukking in de aandacht, die er is voor levensbeschouwing, geloofsuitingen en eigen levenskeuzen van cliënten, culturele achtergrond en periodieke bezinning op de zorgverlening.

Voor de medewerker betekent dit in de praktijk van iedere dag, dat hij de cliënt ziet als iemand met een eigen levenservaring en (geloofs)overtuigingen, die hij - binnen zijn eigen mogelijkheden en keuzen - met anderen wil delen.

4. Wij respecteren de sfeer van eigen relaties en de eigen leefruimte van onze cliënten

Dit komt binnen Radar tot uitdrukking in het streven iedere cliënt een eigen plek te geven, waarin hij zeggenschap heeft over zijn eigendommen en zijn eigen leven, samen met door hem gekozen anderen, kan leiden.

Voor de medewerker betekent dit in de praktijk van iedere dag, dat hij de relaties van de cliënt en het eigen beheer van eigendommen op een open manier tegemoet treedt.

** Wanneer de cliënt zich geen recht gedaan voelt in ten aanzien van deze gedragsregels, en het gesprek daarover met de directe begeleiders vastloopt, kan hij een beroep doen op de vertrouwenspersonen, of - in geval van existentiële of levensvragen - een gesprek vragen met de geestelijk verzorger, dan wel gebruik maken van zijn klachtrecht.*

5. Wij bevorderen het sociale netwerk en de maatschappelijke participatie van onze cliënten.

Dit komt binnen Radar tot uitdrukking in het stimuleren van netwerkcontacten, en de initiatieven tot participatie van cliënten in maatschappelijke organisaties en clubs (o.a. op het gebied van werk en vrije tijd).

Voor de medewerker betekent dit in de praktijk van iedere dag, dat hij attent is op de kansen en mogelijkheden, die in de directe leefomgeving kan worden geboden.

6. Wij zijn gebonden aan de waarden en normen van "goed hulpverlenerschap" **

Radar verstaat zich als een professionele hulpverleningsorganisatie, waarin de hulpverlening geschiedt op basis van voortdurend bij te scholen competenties, in het bijzonder ten aanzien van de professionele basishouding.

Voor de medewerker betekent dit, dat hij zijn werk uitoefent op basis van de standaard, die voor zijn beroep geldt, waaronder eigen professionele normen.

7. Wij zijn gehouden aan het stellen van grenzen in de begeleiding van cliënten.

Radar stelt grenzen in de begeleiding van cliënten, waar het gedrag de cliënt zelf of zijn naaste omgeving in gevaar brengt of dreigt te brengen. Radar stelt hiervoor (huis-) regels op, die toetsbaar zijn en periodiek geëvalueerd worden.

Voor de medewerker betekent dit, dat hij op de hoogte is van mogelijke grenzen van gedrag binnen zijn eigen werksituatie, de geldende protocollering daarin, en - wanneer deze protocollering ontbreekt of onduidelijk is - proactief ter sprake brengt.

8. Wij zijn ons in de hulpverlening bewust van onze subjectieve normen, waarden en gevoelens.

Radar geeft in de competentiebevordering aandacht aan de mechanismen, die spelen in de communicatie met de cliënt, waarin altijd eigen positie en machtsuitoefening kunnen doorklinken.

Voor de medewerker betekent dit, dat hij zich in zijn contact met de cliënt bewust moet zijn van de afhankelijkheidspositie van de cliënt, en het gebruik van zijn positie in een specifieke situatie op professionele wijze kan verantwoorden.

9. Wij bestrijden misbruik van cliënten in de relationele en materiële sfeer.

Radar geeft in een lijn van voorlichting, advies en ondersteuning bijzondere aandacht aan groepen en levensgebieden, waar cliënten kwetsbaar zijn, zoals (relationeel:) ten aanzien van sociale relaties, seksualiteit, kindwens en ouderschap en (materieel:) ten aanzien van financiën, middelengebruik en criminaliteit.

Voor de medewerker betekent dit, dat hij op zijn eigen werkgebied een inschatting maakt van de kwetsbaarheid van zijn cliënt en bescherming biedt, waar dit binnen redelijke grenzen van de dienstverleningsovereenkomst geboden is.

10. Wij brengen dilemma's op het gebied van waarden en normen ter sprake

Radar heeft vanwege zijn open, naar de maatschappij gerichte opstelling, te maken met tal van situaties, waarin bezinning op een goede handelswijze geboden is. Daarbij gaat Radar er van uit, dat iedere medewerker een eigen, actieve verantwoordelijkheid heeft. Duidelijk moet zijn waarop een medewerker aangesproken kan worden.

Voor de medewerker betekent dit, dat hij probleemsituaties op de geëigende manier ter sprake brengt in het team of de verantwoordelijke leidinggevende daarover inlicht.

*** Wanneer een medewerker oploopt tegen de grenzen van goed hulpverlenerschap, kan hij een beroep doen op juridische expertise binnen Radar of op andere wijze van intervisie- en supervisiemogelijkheden gebruik maken.*