

Philadelphia

Het beste uit elkaar

# Algemene voorwaarden voor cliënten

Stichting Philadelphia Zorg

Deze voorwaarden gelden sinds 15 juli 2023



Jij<sup>1</sup> krijgt zorg of begeleiding van Philadelphia. In de zorgovereenkomst hebben wij hierover al afspraken gemaakt. Maar er zijn nog meer afspraken. Die gelden niet alleen voor jou. Maar voor iedereen die zorg of begeleiding krijgt van Philadelphia. De afspraken voor iedereen staan in deze algemene voorwaarden. De afspraken zijn zo eenvoudig mogelijk opgeschreven. Bij Philadelphia krijgen heel veel cliënten zorg of begeleiding. Voor sommige cliënten is geschreven tekst moeilijk te lezen of te begrijpen. De vertegenwoordiger is dan degene die de afspraken leest en de belangen van de cliënt behartigt.

*Philadelphia wil graag dat jij een fijn leven hebt. Waarin jij zo veel mogelijk jouw eigen keuzes maakt. En heb je daar hulp bij nodig? Dan zijn wij er voor jou. Welkom bij Philadelphia!*

### **Kunnen de afspraken in de algemene voorwaarden veranderen?**

In de tijd dat je zorg of begeleiding krijgt, kan de wet veranderen. Verandert de wet? Dan kloppen soms de afspraken in deze algemene voorwaarden niet meer. We sturen je dan een nieuwe versie van de algemene voorwaarden. Deze nieuwe voorwaarden gaan meestal gelden 30 dagen nadat je ze kreeg. Soms ook eerder of later. Gaan de nieuwe voorwaarden eerder of later gelden? Dan hoor je dat van ons. Verandert hierdoor de zorgovereenkomst? Dan overleggen we met jou. En als dat nodig is, maken we samen nieuwe afspraken.

### **Kunnen de afspraken in de zorgovereenkomst veranderen?**

De afspraken in de zorgovereenkomst kunnen veranderen. Omdat jij dat zelf wilt. Of omdat Philadelphia denkt dat andere zorg of begeleiding beter bij jouw situatie past. Wil jij, of Philadelphia, de zorgovereenkomst aanpassen? Dan overleggen we samen wat we veranderen.

### **Wat gebeurt er als iemand zich niet aan de afspraken houdt?**

We houden ons allebei aan de afspraken in de zorgovereenkomst. En aan de afspraken in de algemene voorwaarden. Wij, Philadelphia, en jij. Daar gaan we vanuit. Houdt een van ons zich niet aan de afspraken? Dan lees je in deze algemene voorwaarden wat er gebeurt.

### **Wat als in de algemene voorwaarden andere afspraken staan dan in de zorgovereenkomst?**

In de zorgovereenkomst hebben we afspraken gemaakt met jou alleen. Soms is een afspraak in de zorgovereenkomst anders dan een afspraak in de algemene voorwaarden. Is dit zo? Dan geldt de afspraak in de zorgovereenkomst.

### **Kunnen er nog meer afspraken zijn?**

Soms zijn er nog meer afspraken. We noemen deze afspraken 'bijzondere voorwaarden'. Deze gaan bijvoorbeeld over medische zorg. Of over afspraken waar jij je van de rechter aan moet houden. Maken we samen afspraken over bijzondere voorwaarden? Dan zetten we die in een los document met onze handtekeningen eronder. Soms is een afspraak in de bijzondere voorwaarden anders dan een afspraak in de algemene voorwaarden. Is dit zo? Dan geldt de afspraak in de bijzondere voorwaarden.

### **Heb je een vraag? Bel of mail ons**

Heb je een vraag over je zorgovereenkomst, of over deze algemene voorwaarden?

Dan kun je bellen met het cliëntbureau via **0800 - 0830**.

Dat kan op maandag tot en met vrijdag, van 8.30 tot 17.00 uur. Je kunt ook een e-mail sturen naar [cliëntbureau@philadelphia.nl](mailto:cliëntbureau@philadelphia.nl).

### **Heb je een klacht?**

Heb je een klacht over jouw zorg of begeleiding van Philadelphia? Bij onderdeel 6 lees je wat je kunt doen.

<sup>1</sup> Bij Philadelphia communiceren we op een informele manier. Daarom gebruiken we 'je, jij en jou' in plaats van 'u'.

# Inhoud

<b>1. Jij, wij en hoe we samen afspraken maken</b> .....	<b>3</b>
1a. Jij.....	3
1b. Wij.....	3
1c. Hoe we samen afspraken maken.....	3
<b>2. Wat doen wij voor jou?</b> .....	<b>4</b>
2a. Zorg of begeleiding zonder einddatum .....	4
2b. Zorg of begeleiding voor kortere tijd .....	4
2c. Zorg of begeleiding die bij je blijft passen.....	4
2d. Wij houden ons aan de regels .....	4
2e. Wij maken een elektronisch cliëntendossier (ECD) .....	5
2f. Soms willen we jouw gegevens gebruiken voor onderzoek.....	5
<b>3. Wat verwachten wij van jou?</b> .....	<b>6</b>
3a. Jij houdt je aan de regels.....	6
3b. Jij geeft ons goede informatie .....	6
3c. Jij regelt de betaling van jouw zorg .....	6
3d. Als jij bij ons woont .....	6
3e. Jij laat op tijd weten dat je niet naar een afspraak kunt komen .....	7
3f. Jij vraagt toestemming voor het maken van foto's, video's en geluidsopnamen .....	7
<b>4. Wanneer stopt de zorgovereenkomst?</b> .....	<b>8</b>
4a. De zorgovereenkomst stopt op de einddatum .....	8
4b. De zorgovereenkomst stopt omdat jij geen zorg meer wilt .....	8
4c. De zorgovereenkomst stopt omdat jij andere zorg nodig hebt.....	8
4d. De zorgovereenkomst stopt omdat Philadelphia dat wil.....	8
4e. Alleen bij PGB: de zorgovereenkomst stopt of verandert omdat jouw PGB verandert .....	9
<b>5. Afspraken over logeren en ander tijdelijk verblijf</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Wat kun je doen als je een klacht hebt?</b> .....	<b>11</b>
6a. Klachtenregeling en vertrouwenspersoon.....	11
6b. Als jij schade hebt.....	11
<b>7. Als jij jouw zorg met eigen geld of PGB betaalt</b> .....	<b>12</b>
7a. Prijsafspraken Zorgverlening.....	12
7b. Wat als jij de Prijsafspraken Zorgverlening anders wilt?.....	12
7c. Andere zorgovereenkomst? Dan soms ook een andere Prijsafpraak.....	12
7d. Wat als je het niet eens bent met een factuur van Philadelphia?.....	12

# 1. Jij, wij en hoe we samen afspraken maken

## 1a. Jij

Jij krijgt zorg of begeleiding van Philadelphia. Dat betekent dat jij cliënt bij ons bent. Soms heb je een vertegenwoordiger. Die helpt jou met het maken van afspraken. En denkt met jou mee en geeft jou advies. Een vertegenwoordiger kan iemand van je familie zijn. Maar ook iemand anders. Een mentor bijvoorbeeld.

### *Wel of geen vertegenwoordiger*

We bespreken met jou en je vertegenwoordiger wie van jullie met Philadelphia overlegt over jouw zorg of begeleiding. Heb je geen vertegenwoordiger? Maar denken wij dat het beter is als je die wél hebt? Dan bespreken we dat met jou. Jij kunt ons dan laten weten wie jij als vertegenwoordiger wilt. Als het nodig is, vraagt Philadelphia aan de rechter om een vertegenwoordiger aan te wijzen.

## 1b. Wij

Stichting Philadelphia Zorg regelt jouw zorg of begeleiding en is dus jouw zorgverlener. In de rest van het document zeggen we steeds 'Philadelphia'. Op [www.philadelphia.nl](http://www.philadelphia.nl) lees je uit welke organisatieonderdelen Philadelphia bestaat.

## 1c. Hoe we samen afspraken maken

Je krijgt van ons een zorgaanbod, ook wel 'offerte' genoemd. Daarin staat welke zorg of begeleiding ons het beste lijkt voor jou. Je mag altijd nadenken of je het hiermee eens bent. Hoeveel tijd je daarvoor hebt, staat in het zorgaanbod. Heb je meer informatie nodig? Of wil je dat wij het zorgaanbod veranderen? Laat het ons weten. Doe dit vóór de datum waarop het zorgaanbod verloopt. Laat het ons ook weten als je meer tijd nodig hebt om na te denken. Horen wij niks van jou en wil je toch zorg of begeleiding? Dan geldt het zorgaanbod soms niet meer. Je kunt dan een nieuw zorgaanbod aan ons vragen.

### *We zetten allebei onze handtekening onder de zorgovereenkomst*

Ben je het eens met het zorgaanbod? En vertel jij ons dit op tijd? Dan maken we een zorgovereenkomst. Daar zetten we allebei onze handtekening onder:

- Jij, als cliënt. En jouw vertegenwoordiger, als je die hebt.
- Philadelphia.

Zet jij jouw handtekening onder de zorgovereenkomst? Dan zeg je daarmee ook dat je het eens bent met de algemene voorwaarden.

### *Soms gelden de zorgovereenkomst en voorwaarden ook zonder handtekeningen*

Soms begint Philadelphia al met zorg of begeleiding vóórdat er handtekeningen onder de zorgovereenkomst staan. Bijvoorbeeld bij crisisopvang, als we echt niet kunnen wachten. Als dat zo is, gelden de zorgovereenkomst en algemene voorwaarden ook zonder handtekeningen. Wel zetten we dan zo snel mogelijk alsnog onze handtekeningen onder de zorgovereenkomst. Zo weten we welke afspraken we samen maken.

### *Iets veranderen kan alleen als de ander dat goed vindt*

Vanaf het moment dat de zorgovereenkomst ingaat, houden wij ons aan de afspraken. Jij en wij, Philadelphia. Wil één van ons daarna nog iets veranderen aan jouw zorg of begeleiding? Dan kan dat alleen als de ander dat goed vindt.

## 2. Wat doen wij voor jou?

Iedereen is uniek. Jij ook. Daarom luisteren we goed naar wat jij vindt. Hoe wil jij leven? Wat kun jij zelf en wat wil je leren? Welke hulp vind jij wel of niet fijn? Samen met jou kiezen we de zorg of begeleiding die bij jou past. En als dat nodig is, met hulp van jouw vertegenwoordiger. De afspraken hierover staan in de zorgovereenkomst. En op jouw afsprakenkaart. De afsprakenkaart hoort bij de zorgovereenkomst.

### 2a. Zorg of begeleiding zonder einddatum

Meestal staat er geen einddatum in jouw zorgovereenkomst. Dat betekent dat jij zorg of begeleiding krijgt zo lang als dat nodig is. Hoe lang de zorgovereenkomst geldt, hangt af van jouw situatie. Dit leggen we uit in deze algemene voorwaarden, bij onderdeel 4: 'Wanneer stopt de zorgovereenkomst?'

### 2b. Zorg of begeleiding voor kortere tijd

Soms staat er wél een einddatum in jouw zorgovereenkomst. Je krijgt dan kortere tijd zorg of begeleiding tot deze einddatum. Dat kan bijvoorbeeld:

- Als een gemeente of justitie tijdelijke zorg of begeleiding voor jou vraagt. Zoals een tijdelijke beschermd-wonen-indicatie.
- Als jij bij ons een trainingstraject doet. Bijvoorbeeld om zelfstandig te leren wonen.

### 2c. Zorg of begeleiding die bij je blijft passen

Soms wil je na een tijdje andere zorg of begeleiding. Bijvoorbeeld omdat je meer zelf kunt. Of juist extra hulp nodig hebt. Ook je situatie kan veranderen, waardoor andere zorg of begeleiding nodig is. Bijvoorbeeld op een andere Philadelphia-locatie. Of misschien zelfs buiten Philadelphia. Aanpassingen van jouw zorg of begeleiding kun je altijd met je Philadelphia-begeleider bespreken. Of met jouw vertegenwoordiger. Zo vaak als je wilt.

### *Als Philadelphia vindt dat jouw zorg of begeleiding anders moet*

Ook wij kunnen vinden dat er iets moet veranderen. Elk jaar kijken we minstens één keer of jouw zorg, begeleiding en de Philadelphia-locatie nog passen bij wat jij nodig hebt. Vinden wij dat er iets anders moet? Dan overleggen we dat met jou. En met jouw vertegenwoordiger, als dat nodig is. Bijvoorbeeld als we denken dat zorg of begeleiding op een andere Philadelphia-locatie beter voor je is. Of misschien zelfs buiten Philadelphia. Als er bij ons geen mogelijkheden zijn die bij jouw situatie passen.

### *Andere zorg of begeleiding? Dan soms ook een nieuwe zorgovereenkomst*

Verandert jouw zorg of begeleiding? Dan zetten we de nieuwe afspraken op jouw afsprakenkaart. Soms moeten we ook de zorgovereenkomst aanpassen. Als dat zo is, dan sturen we jou een brief of e-mail. Daarin leggen we uit hoe de zorgovereenkomst verandert. En we sturen een nieuwe zorgovereenkomst mee. Ben je het eens met de veranderingen? Dan vragen we jou om een handtekening te zetten onder de nieuwe zorgovereenkomst. Ook jouw vertegenwoordiger, als je die hebt, moet een handtekening zetten. De zorgovereenkomst met handtekening(en) kun je per post of e-mail naar Philadelphia terugsturen.

### 2d. Wij houden ons aan de regels

Om ons werk goed te kunnen doen, houden wij ons aan allerlei regels. Over bijvoorbeeld veiligheid, de kwaliteit van jouw zorg en hygiëne. Ook zijn er regels over hoe wij ons gedragen. En over welke informatie over jou wij geheim houden. Deze regels staan in de wet. Jij mag ook altijd aan ons vragen wat jouw rechten zijn. En welke zorg of begeleiding wij jou kunnen geven.

## **2e. Wij maken een elektronisch cliëntendossier (ECD)**

Wij maken een elektronisch cliëntendossier (ECD) over jou. Dat moet volgens de wet. In dit ECD staat bijvoorbeeld informatie over je gezondheid. Alleen Philadelphia-medewerkers die meewerken aan jouw begeleiding, mogen dit lezen. En jouw vertegenwoordiger, als dat nodig is voor zijn taak. Anderen mogen de informatie alleen bekijken als:

- Jij van tevoren hebt gezegd dat dit mag.
- Dit volgens de wet moet.
- Philadelphia het nodig vindt dat meer mensen de informatie zien. Bijvoorbeeld om anderen te beschermen.

### ***Jij mag weten wat er in jouw elektronisch cliëntendossier (ECD) staat***

Jij mag jouw elektronisch cliëntendossier (ECD) bekijken. En er een digitale of papieren kopie van vragen, voor jezelf. Soms geven wij geen kopie, als wij denken dat dat in jouw nadeel is. Dat bespreken we dan met jou, of je vertegenwoordiger. Kloppen de gegevens niet? Of staat niet alles in jouw ECD? Dan kun je ons in een brief of e-mail vragen om jouw gegevens aan te passen. Of om informatie toe te voegen. We bewaren jouw ECD-gegevens 20 jaar.

### ***Wij beschermen jouw privacy***

Philadelphia houdt zich aan de regels die in de wet staan. Zoals de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarin staat hoe wij omgaan met jouw medische informatie en je persoonlijke gegevens. Zo beschermen wij jouw privacy.

## **2f. Soms willen we jouw gegevens gebruiken voor onderzoek**

Wij doen regelmatig mee aan wetenschappelijk onderzoek. Dat doen we om onze zorg te verbeteren. Soms willen we daarvoor informatie over jou gebruiken. Als dat zo is, dan geven we aan om welke informatie het gaat. En vragen we eerst of jij dat goed vindt. We zorgen ervoor dat niemand weet dat de informatie over jou gaat.

## 3. Wat verwachten wij van jou?

**Jij hebt recht op goede zorg of begeleiding van Philadelphia. Om jou die goede zorg of begeleiding te kunnen geven, hebben wij ook iets van jou nodig.**

### 3a. Jij houdt je aan de regels

Voor onze zorg of begeleiding gelden regels. Zoals huisregels voor de verschillende Philadelphia-locaties. Die gaan over hoe we respectvol met elkaar omgaan. We verwachten dat je deze regels kent. En dat je je eraan houdt. Net als wij. Je mag meepraten over de regels. Bijvoorbeeld in het huiskameroverleg, waar de huisregels worden vastgesteld. Ook is er een cliëntenraad, waar cliënten in zitten. Deze cliëntenraad kijkt naar wat cliënten belangrijk vinden. Wil Philadelphia een beslissing nemen over regels? Dan vragen wij eerst wat de cliëntenraad ervan vindt. Binnen Philadelphia is er ook een familieraad. Daarin zitten familieleden en vertegenwoordigers van cliënten. De familieraad denkt mee over hoe de zorg beter kan.

### *Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)*

Wij verwachten dat jij je houdt aan de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Net als wij. In de WGBO staan regels over hoe zorgverleners, zoals Philadelphia, en cliënten met elkaar omgaan.

### 3b. Jij geeft ons goede informatie

Hoe meer wij van jou weten, hoe beter wij jou kunnen helpen. Dus is het belangrijk dat jij ons goede informatie over jezelf geeft. Bijvoorbeeld in het aanmeldformulier en tijdens het intakegesprek. Ook vragen we jou om je identiteitsbewijs te laten zien. Geef jij ons verkeerde informatie? Of maar een deel van de informatie die wij nodig hebben? Dan krijg je misschien niet de zorg of begeleiding die het beste bij je past.

### 3c. Jij regelt de betaling van jouw zorg

Goede zorg of begeleiding kost geld. Betalen voor jouw zorg kan op verschillende manieren. Gebruik jij hiervoor je persoonsgebonden budget (PGB)? Of je eigen geld? Dan maken wij hier samen goede afspraken over in een Prijsafsprake Zorgverlening. Regels over het betalen van zorg zijn best ingewikkeld. Kom je er in je eentje niet uit? Vraag dan hulp aan je vertegenwoordiger, als je die hebt. Je kunt ook Philadelphia om meer informatie vragen.

### 3d. Als jij bij ons woont

Als je bij ons woont, gelden de volgende regels:

- Je gebruikt jouw woonruimte alleen om er te wonen.
- Er mogen alleen andere mensen in jouw woonruimte wonen als wij dat goed vinden.
- Je houdt je aan de huisregels en (brand)veiligheidsregels van de Philadelphia-locatie waar je woont. En aan de regels over hoe jij jouw woonruimte mag inrichten.
- De woonruimte moet blijven zoals hij is. Je mag hem niet veranderen.
- Heb jij iets stukgemaakt in jouw woonruimte? Of in een andere ruimte van Philadelphia? Dan moet je de kosten voor reparatie soms zelf betalen.
- Moeten wij iets repareren in jouw woonruimte? Dan laat je ons binnen. We laten je van tevoren weten wanneer we langskomen. Is er een noodgeval? Zoals gevaar voor jou of anderen? Dan mogen wij bij jou naar binnen zonder dat te vragen.
- Huur jij een huis van ons? Dan ga je huur betalen. Alle afspraken over huren staan in de huurovereenkomst en algemene huurvoorwaarden.



### **3e. Jij laat op tijd weten dat je niet naar een afspraak kunt komen**

Wil jij een afspraak met ons afzeggen? Of de dag en tijd van de afspraak veranderen? Dan laat jij dat tenminste 24 uur van tevoren weten. Doe je dit niet? En kost ons dat geld? Dan kunnen wij een factuur sturen voor dit bedrag. En we kunnen jouw zorg of begeleiding stoppen, omdat je je niet aan de afspraken houdt. Kon je er niets aan doen dat je de afspraak moest afzeggen? Bijvoorbeeld omdat je onverwachts naar het ziekenhuis moest? Dan hoef je niets te betalen.

### **3f. Jij vraagt toestemming voor het maken van foto's, video's en geluidsopnamen**

Wil je een foto of video maken van andere cliënten, of jouw begeleiders? Of van andere mensen op de Philadelphia-locatie? Dan mag dat alleen als Philadelphia dat goed vindt. Wil je een geluidsopname maken van een gesprek? Dan moet je dat van tevoren vertellen aan de persoon met wie je het gesprek hebt. Wil je een foto, video of geluidsopname openbaar maken? Zodat ook anderen beelden kunnen zien, of het gesprek kunnen horen? Dan mag dat alleen als Philadelphia dat goed vindt.

## 4. Wanneer stopt de zorgovereenkomst?

**De afspraken in de zorgovereenkomst kunnen om verschillende redenen stoppen. Omdat de zorgovereenkomst een einddatum heeft. Of omdat er iets aan jouw situatie verandert. Waardoor jij bijvoorbeeld zelf geen zorg of begeleiding meer van Philadelphia wilt. Of Philadelphia wil stoppen met de zorg of begeleiding. Omdat jij je niet aan de afspraken houdt bijvoorbeeld.**

Soms moeten wij het zorgkantoor of de gemeente vragen of zij het goed vinden dat wij stoppen met de zorg of begeleiding. Aan het zorgkantoor als jouw zorg of begeleiding via het zorgkantoor wordt betaald. Aan de gemeente als jouw zorg of begeleiding via de gemeente wordt betaald. Als je overlijdt, stopt de zorgovereenkomst ook.

### **4a. De zorgovereenkomst stopt op de einddatum**

Tijdens het intakegesprek spreken we samen af hoelang de zorgovereenkomst duurt. Is jouw zorg of begeleiding tijdelijk? Dan zetten we een einddatum in de zorgovereenkomst. Is deze einddatum bereikt? Dan stopt jouw zorg of begeleiding vanzelf. We proberen jou dit op tijd te vertellen. Maar het is belangrijk dat jij zelf ook oplet wanneer de zorgovereenkomst stopt. Dan kijken we samen of jouw zorgovereenkomst langer moet doorlopen. Bijvoorbeeld omdat jouw zorgindicatie wordt verlengd.

### **4b. De zorgovereenkomst stopt omdat jij geen zorg of begeleiding meer wilt**

Hoe mooi zou het zijn als jij je leven kunt leiden zonder zorg of begeleiding van Philadelphia? Dat je het na een tijdje helemaal zelf kunt? Of met een klein beetje hulp van bijvoorbeeld familie, of vrienden? Dat willen wij natuurlijk het liefste voor jou. Daarom kun je je zorgovereenkomst op elk moment opzeggen. Opzeggen mag ook als je nog wél zorg of begeleiding wilt, maar niet meer bij Philadelphia. Heb je een vertegenwoordiger? Dan moet deze toestemming geven voor het opzeggen van de zorgovereenkomst. Vinden wij het geen goed idee dat je wilt stoppen met je zorg of begeleiding bij ons? Dan bespreken we dat met jou.

### ***Je mag ook stoppen als wij het tarief voor jouw zorg veranderen***

Betaalt de Sociale Verzekeringsbank (SVB) jouw zorg of begeleiding met jouw persoonsgebonden budget (PGB)? Of betaal jij je zorg zelf met je eigen geld? Dan mag jij de zorgovereenkomst ook stoppen als wij het tarief voor jouw zorg of begeleiding veranderen. In onderdeel 7a lees je hier meer over.

### ***Hoe jij jouw zorgovereenkomst kunt opzeggen***

Als je de zorgovereenkomst wilt opzeggen, kun je ons een brief of e-mail sturen. Jouw vertegenwoordiger mag dit ook doen. Zet in de brief of e-mail waarom je wilt stoppen. Wij overleggen met jou of wij het eens zijn dat jouw zorg of begeleiding stopt. Zijn wij het ermee eens? Dan stopt jouw zorg of begeleiding 2 maanden ná de datum waarop wij jouw brief of e-mail kregen. Behalve als we hierover iets anders afspreken.

### **4c. De zorgovereenkomst stopt omdat jij andere zorg nodig hebt**

Soms verandert de zorg of begeleiding die jij nodig hebt. Daar kunnen allerlei redenen voor zijn. Bijvoorbeeld als wij samen vinden dat jij ergens anders betere zorg of begeleiding kunt krijgen. Of omdat de rechter beslist dat jij naar een andere zorgverlener moet. In zulke situaties kijken wij, liefst samen met jou, naar de mogelijkheden voor andere zorg of begeleiding. Binnen óf buiten Philadelphia. Ga je weg bij Philadelphia? En heb jij een nieuwe zorgverlener gevonden? Dan doen wij wat we kunnen om de overstap goed te begeleiden.

### **4d. De zorgovereenkomst stopt omdat Philadelphia dat wil**

Wij willen jou zo goed mogelijk helpen. Daarom stoppen we niet zomaar met jouw zorg of begeleiding. Dat doen we alleen als het echt niet anders kan. Bijvoorbeeld als jij je niet aan de afspraken uit de zorgovereenkomst houdt. Of als jouw gedrag negatieve gevolgen heeft voor anderen. En wij jou al een keer hebben gewaarschuwd dat jouw gedrag tot het stoppen van de zorg of begeleiding kan leiden.

### ***Situaties waarin Philadelphia kan stoppen met de zorgovereenkomst***

Philadelphia mag stoppen met de zorgovereenkomst:

- Als jij onvoldoende meewerkt aan de afspraken die we samen hebben gemaakt. Waardoor wij je niet goed kunnen helpen. Je moet bijvoorbeeld thuis zijn en de deur opendoen als je met iemand van ons hebt afgesproken. En je aan alle andere afspraken houden. Ook aan afspraken met andere organisaties, zoals de reclassering.
- Als andere cliënten en medewerkers last hebben van jouw gedrag. Of van gedrag van jouw familie, vrienden of je vertegenwoordiger. Bij Philadelphia moet iedereen zich veilig kunnen voelen. We verwachten daarom dat je aardig blijft naar andere cliënten en medewerkers. Ook als je iets niet leuk vindt. Boos zijn mag, maar agressief gedrag niet.
- Als jij, jouw familie, vrienden of je vertegenwoordiger iets strafbaars doet op een Philadelphia-locatie. Of iets wat overlast geeft. Denk aan grensoverschrijdend (seksueel) gedrag. Of het kopen of verkopen van drugs. Of stelen.
- Als jij graag andere zorg of begeleiding wilt dan in jouw zorgovereenkomst staat. En het ons niet is gelukt om hier samen met jou nieuwe afspraken over te maken.
- Als jij meer of andere zorg of begeleiding nodig hebt. Maar niet meewerkt aan het vinden van een passende plek. Of als jij, of je vertegenwoordiger, een passende plek niet accepteert.
- Als onze facturen voor jouw zorg of begeleiding niet worden betaald.
- Als jij je niet aan de huisregels houdt.

### ***We stoppen niet zomaar: we overleggen dat eerst met jou***

Natuurlijk praten we eerst met jou over waarom het niet goed gaat. En met jouw vertegenwoordiger, als je die hebt. Samen kijken we wat we kunnen verbeteren. Helpt dat niet? Dan waarschuwen we jou in een persoonlijk gesprek. En in een brief of e-mail.

### ***Als waarschuwen niet helpt***

Helpt deze waarschuwing niet? Dan kan Philadelphia de zorgovereenkomst met jou opzeggen. We sturen dan een brief naar jou. Of we geven jou deze brief persoonlijk. In deze brief staat dat wij de zorg of begeleiding 3 maanden na de brief stoppen. En waarom we dat doen. Tot die tijd doen wij ons best om jou de afgesproken zorg of begeleiding te blijven geven. En we gaan buiten Philadelphia op zoek naar hulp voor jou. Heb je iets strafbaars gedaan, wat volgens de wet niet mag? Of breng je anderen in gevaar? Dan kan Philadelphia naar de politie gaan om aangifte te doen. Heb je iets heel ergs gedaan? Bijvoorbeeld jezelf of anderen verwond? Dan kunnen wij direct stoppen met de zorg of begeleiding, zonder jou eerst te waarschuwen.

### **4e. Alleen bij PGB: de zorgovereenkomst stopt of verandert omdat jouw PGB verandert**

Betaalt de Sociale Verzekeringsbank (SVB) jouw zorg met jouw persoonsgebonden budget (PGB)? En beslist het zorgkantoor of de gemeente dat jij geen PGB meer krijgt? Dan stopt de zorgovereenkomst op de datum die staat in deze beslissing van het zorgkantoor of de gemeente.

### ***Als je PGB verandert***

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

## 5. Afspraken over logeren en ander tijdelijk verblijf

Logeer je af en toe bij Philadelphia? Of ben je soms overdag bij ons (tijdelijk verblijf)?

Dan gelden de volgende afspraken:

- Wij laten je van tevoren weten welke dagen en nachten je kunt komen.
- Heb je afspraken over logeren of tijdelijk verblijf met ons gemaakt? Maar wil je dit niet meer? Vertel het ons zo snel mogelijk in een brief of e-mail. Doe dit in ieder geval één week voordat het logeren of tijdelijk verblijf begint.
- Wil je de afspraken over logeren of tijdelijk verblijf veranderen? Dan kun je dat aan ons vragen. Wij laten jou dan weten of dat kan.
- Voor gedwongen opname in de crisisopvang gelden andere regels. Deze regels staan onder meer in de Wet zorg en dwang. In de crisisopvang geldt het crisisprotocol van de Philadelphia-locatie waar je verblijft.

### **Regels voor logeren**

- Je gebruikt jouw kamer alleen om er te logeren.
- Je houdt je aan de huisregels en (brand)veiligheidsregels van de Philadelphia-locatie.
- De kamer moet blijven zoals hij is. Je mag hem niet veranderen.
- Moeten wij iets repareren in jouw kamer? Dan laat je ons binnen. We laten je van tevoren weten wanneer we langskomen. Is er een noodgeval? Zoals gevaar voor jou of anderen? Dan mogen wij bij jou naar binnen zonder dat te vragen.
- Heb jij iets stukgemaakt in jouw kamer? Of in een andere ruimte van Philadelphia? Dan moet je de kosten voor reparatie soms zelf betalen.

## 6. Wat kun je doen als je een klacht hebt?

**Ben je niet blij met de zorg of begeleiding van Philadelphia? En heb je een klacht? Vertel het aan je begeleider. Dat kun je zelf doen. Of je vertegenwoordiger. Meestal vinden we samen een oplossing. Praat je liever niet met je begeleider? Bijvoorbeeld omdat jouw klacht gaat over jouw begeleider? Vertel het dan aan een andere Philadelphia-medewerker, die je vertrouwt.**

### 6a. Klachtenregeling en vertrouwenspersoon

Heb je met je begeleider of een andere medewerker gepraat? En heeft dat niet geholpen? Of durf je dat niet goed? Dan kun je hulp vragen aan een van onze klachtenmedewerkers. Onze klachtenmedewerker denkt dan mee over een oplossing. Als je valt onder de Wet Zorg en Dwang (WZD) kun je ook een beroep doen op de Cliëntvertrouwenspersoon WZD. Vraag aan je begeleider of je onder de WZD valt. Wil je liever hulp van iemand van buiten Philadelphia? Vraag dan of je kunt praten met iemand die 'onafhankelijk vertrouwenspersoon' is. Deze vertrouwenspersoon werkt niet bij Philadelphia. Wordt jouw klacht niet opgelost? Dan kun je je klacht doorgeven aan de externe klachtencommissie van Philadelphia. Meer informatie over wat je kunt doen als je een klacht hebt, lees je op <https://www.philadelphia.nl/medezeggenschap/complimenten-en-klachten>. Je kunt ook bellen met 033 - 760 20 00.

### *Geschillencommissie Zorg*

Soms kun je je klacht ook doorgeven aan de Geschillencommissie Zorg. Dit is een commissie die niet bij Philadelphia hoort. Of dat kan en handig is, hangt af van de zorg of begeleiding die je krijgt. Kijk op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) voor meer informatie.

### 6b. Als jij schade hebt

Houdt Philadelphia zich niet aan de afspraken in de zorgovereenkomst? En heb jij daardoor schade? Omdat je bijvoorbeeld extra geld moet betalen om ergens anders zorg of begeleiding te krijgen? Dan kun jij ons om een schadevergoeding vragen. Wij kijken dan of er een reden is om jouw schade te betalen.

### *Als de verzekering van Philadelphia de schade vergoedt*

Philadelphia heeft een verzekering voor schadevergoedingen. Vindt onze verzekering dat Philadelphia jouw schade moet betalen? Dan betaalt onze verzekering geld aan jou. Soms is dat minder geld dan de schade die jij hebt. Hoeveel geld je krijgt, hangt af van wat onze verzekering wil betalen.

### *Als de verzekering de schade niet vergoedt*

Betaalt onze verzekering geen geld aan jou? Dan gaan wij zelf nog een keer kijken of wij geld aan jou moeten betalen. Is dat zo? Dan krijg je van ons maximaal het bedrag dat jij aan zorg bij een andere zorgverlener moest betalen. Over een periode van maximaal 3 maanden vóórdat jij schade kreeg. Ging jouw zorgovereenkomst minder dan 3 maanden geleden in? Dan gebruiken we alleen de periode dat de zorgovereenkomst gold om uit te rekenen hoeveel geld we terugbetalen.

### *Als Philadelphia expres iets verkeerd heeft gedaan*

Heb jij schade omdat wij expres iets verkeerd hebben gedaan (dat heet 'door opzet of grove schuld')? Dan betalen wij alle schade aan jou terug. Er geldt dan geen maximum voor dit bedrag. Je moet wel kunnen laten zien dat je schade hebt. Bijvoorbeeld facturen die je hebt moeten betalen.

***Er gelden veel ingewikkelde regels als jij schade hebt. Vraag daarom altijd hulp aan je vertegenwoordiger. Of aan bijvoorbeeld familie. Zij kunnen hulp vragen van een adviseur die de regels goed kent.***

## 7. Als jij jouw zorg met eigen geld of PGB betaalt

De afspraken in onderdeel 7 gelden alleen als de Sociale Verzekeringsbank (SVB) jouw zorg of begeleiding (of een deel daarvan) betaalt met jouw persoonsgebonden budget (PGB). Of als jij jouw zorg betaalt met eigen geld. Betaalt jouw zorgkantoor of de gemeente jouw zorg of begeleiding rechtstreeks aan Philadelphia ('zorg in natura')? Dan gelden de afspraken in onderdeel 7 niet voor jou.

### 7a. Prijsafspraken Zorgverlening

Wordt jouw zorg of begeleiding (of een deel daarvan) betaald met jouw persoonsgebonden budget (PGB)? Of betaal je met eigen geld? Dan zetten wij de afspraken over deze betaling in een Prijsafspraken Zorgverlening. Heb je een vertegenwoordiger? Dan zet ook je vertegenwoordiger een handtekening.

#### *Wij kunnen het tarief van jouw zorg veranderen*

Soms verandert het tarief voor jouw zorg of begeleiding. Dat betekent dat je meer of minder gaat betalen. Wij kunnen het tarief 1 keer per jaar veranderen. Voor deze verandering gebruiken wij het cijfer dat de overheid gebruikt voor de prijsontwikkeling. Veranderen wij het tarief? Dan doen wij ons best om dat vóór 1 november te laten weten. Dit doen we in een brief of e-mail. Het nieuwe tarief gaat op 1 januari van het nieuwe jaar in. En geldt dan tot en met december van dat nieuwe jaar.

#### *Wat kun je doen als jij het niet eens bent met de tariefsverandering?*

Ben je het niet eens met het nieuwe tarief? Dan mag je stoppen met de zorg of begeleiding van Philadelphia. Dat kun je doen door ons een brief of e-mail te sturen. Daarin vertel je dat je wilt stoppen met de zorgovereenkomst en waarom. Jouw zorg of begeleiding stopt dan 2 maanden ná de datum van jouw brief of e-mail.

### 7b. Wat als jij de Prijsafspraken Zorgverlening anders wilt?

Heb jij een Prijsafspraken Zorgverlening? En wil je het aantal uren voor zorg of begeleiding voor het volgende jaar veranderen? Laat ons dat dan uiterlijk 1 november weten. Wij sturen jou dan een nieuwe zorgovereenkomst en nieuwe Prijsafspraken Zorgverlening voor het jaar erna.

#### *Stuur de nieuwe Prijsafspraken Zorgverlening vóór 1 december terug*

Let op: stuur de nieuwe Prijsafspraken Zorgverlening met handtekening(en) vóór 1 december naar ons terug. Dan gaan de nieuwe afspraken op 1 januari van het nieuwe jaar in. Stuur je de ondertekende Prijsafspraken Zorgverlening niet terug? Of pas op of na 1 december? Dan blijft de oude Prijsafspraken Zorgverlening gelden. Wel kunnen wij daarvan het tarief veranderen (zie onderdeel 7a). Soms mag een nieuwe Prijsafspraken Zorgverlening ook tijdens het jaar ingaan. Maar alleen als Philadelphia jou een brief of e-mail stuurt waarin staat dat dat goed is.

### 7c. Andere zorgovereenkomst? Dan soms ook een andere Prijsafspraken

Verandert jouw zorgovereenkomst? Dan kan soms ook jouw Prijsafspraken Zorgverlening veranderen. Als dat zo is, dan vertellen wij jou wat er verandert. En maken we samen een nieuwe Prijsafspraken Zorgverlening.

### 7d. Wat als je het niet eens bent met een factuur van Philadelphia?

Ben je het niet eens met een factuur van ons? Laat het ons in een brief of e-mail weten. Doe dat binnen 14 dagen na de datum op de factuur. Leg ook uit waarom je het niet eens bent met wat je moet betalen. Wij kijken dan of we het eens zijn met jou. En sturen je hierover, zo snel als dat kan, een bericht. We vragen jou om de factuur wel gewoon te betalen. Als wij achteraf vinden dat je gelijk hebt, dan krijg je jouw geld terug.

***Betaal jij jouw zorg met je PGB? Stuur Philadelphia-facturen dan door naar de SVB***

Betaal jij jouw zorg of begeleiding (of een deel daarvan) met jouw persoonsgebonden budget (PGB)? En ontvang jij per post of e-mail een factuur van ons? Dan hoeft jij deze factuur niet zelf te betalen. Wel vragen we jou om je handtekening op de factuur te zetten. Vraag ook je vertegenwoordiger, als je die hebt, om een handtekening te zetten. Stuur de factuur daarna binnen 10 dagen door naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De SVB betaalt de factuur dan aan ons.

***Extra kosten als je niet betaalt. Of te laat***

Krijg jij een factuur van ons die jij zelf moet betalen? Of die je binnen 10 dagen moet doorsturen naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB)? Dan verwachten wij dat je dat op tijd doet. Wordt een factuur niet betaald? Of niet op tijd? Dan moet je soms extra kosten betalen aan Philadelphia. Zoals kosten voor het sturen van brieven of e-mails om jou te herinneren aan de rekening. Dat heet incassokosten.

*Voor alle overeenkomsten van Philadelphia geldt het Nederlands recht.  
Juridische geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland.*

## Wij zijn Philadelphia Zorg

Wij bieden meer dan 9.600 cliënten elke dag kansen om hun eigen leven te leiden. Zij wonen bij ons, krijgen intensieve zorg of ambulante begeleiding, komen om hun dag passend in te vullen of om te logeren.

We ondersteunen als het nodig is en durven los te laten als het kan. Ruim 7.500 medewerkers geven cliënten het vertrouwen om te groeien. Bij Philadelphia halen we het beste uit elkaar.

### **STICHTING PHILADELPHIA ZORG**

Wijersstraat 1, 3811 MZ Amersfoort

Postbus 1255, 3800 BG Amersfoort

T (033) 760 20 00

[info@philadelphia.nl](mailto:info@philadelphia.nl)

[www.philadelphia.nl](http://www.philadelphia.nl)