

ALGEMENE VOORWAARDEN OM (AMBULANTE) ZORG VAN TRISAT ZORG TE ONTVANGEN

Algemene voorwaarden (ambulante) zorg van Trisat Zorg, gevestigd te gemeente Enschede, Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 77180348.

Artikel 1. Toepassing

- a. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op het ontvangen van (ambulante) zorg.

Artikel 2. Algemeen

- a. Trisat Zorg richt zich op het leveren van zorg aan... ..mensen met een lichte verstandelijke beperkingen (LVB) psychische klachten of kwetsbaarheden ... mensen die moeite hebben met structuur of zelfstandig functioneren ... mensen met een achtergrond in jeugdzorg, opvang of detentie ...mensen met meervoudige problemen op sociaal of praktisch vlak... en anderen. In het bijzonder is de zorg erop gericht om mensen zo zelfstandig mogelijk te maken en te houden, waarbij zingeving centraal staat.

Artikel 3. Begeleidingsaanpak

- a. De begeleiding bij Trisat Zorg bestaat uit verschillende onderdelen (“bouwstenen”) die worden afgestemd op de persoonlijke situatie, wensen en doelen van de cliënt.
- b. Voorbeelden hiervan zijn: ondersteuning bij dagelijkse structuur, hulp bij werk, opleiding of huisvesting, begeleiding bij vrijetijdsbesteding, en psychosociale ondersteuning.
- c. Wat Trisat Zorg uniek maakt, is de structurele aandacht voor **zingeving**. Onze geestelijk verzorgers en begeleiders helpen cliënten bij het vinden van richting, rust en betekenis in hun leven – of dat nu vanuit geloof, persoonlijke waarden of andere inspiratiebronnen komt.
- d. Trisat Zorg verplicht zich tot maximale inzet en betrokkenheid (inspanningsverplichting). We beloven geen gegarandeerd resultaat, maar wel dat we samen vol overgave aan de gestelde doelen werken.

Artikel 4. Persoonlijk begeleidingsplan

- a. Na aanmelding en kennismaking wordt samen met de cliënt een begeleidingsplan opgesteld, afgestemd op diens persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden.
- b. Het plan bevat concrete doelen, een helder stappenplan, een tijdslijn en een inschatting van de begeleiding die nodig is om de doelen te bereiken.
- c. De cliënt ondertekent dit plan om aan te geven dat hij/zij hiermee akkoord gaat en zich hieraan committeert.
- d. Het plan is flexibel en kan tijdens het traject worden aangepast als de situatie of behoefte van de cliënt verandert.

Artikel 5. Begeleiders

- a. Elke cliënt heeft een vaste begeleider als eerste aanspreekpunt. Dit zorgt voor continuïteit, vertrouwen en een persoonlijke band.
- b. Ons team overlegt wekelijks over de voortgang van cliënten en past indien nodig de begeleiding aan.
- c. Bij meningsverschillen tussen cliënt en begeleider is het mogelijk contact op te nemen met de verantwoordelijke coördinator. Mocht dit niet op te lossen zijn dan kan er gebruik gemaakt worden van onze klachtenprocedure.

Artikel 6. Aanmelding en instroom

- a. Voor deelname aan het programma geldt een zorgvuldige instroomprocedure. Trisat Zorg behoudt zich het recht voor om een aanmelding gemotiveerd te weigeren.
- b. Benodigde documenten en informatie dienen zo spoedig mogelijk, en uiterlijk 4 weken voor startdatum, te worden ingediend.

Artikel 7. Verzekering

- a. Trisat Zorg is verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de verzekering wordt uitgekeerd.
- b. De cliënt moet een eigen WA-verzekering hebben en hiervan een bewijs kunnen overleggen.

Artikel 8. Zorg op afspraak

- a. Zorgmomenten worden vooraf duidelijk met de cliënt afgestemd, zowel qua locatie als tijdstip.
- b. Afspraken dienen minimaal 24 uur van tevoren geannuleerd te worden, tenzij er sprake is van overmacht.

Artikel 9. Goed cliëntschap

- a. Voor start van de zorg dient de cliënt zich te identificeren met een geldig legitimatiebewijs. Zonder deze gegevens kan de zorg niet starten.
- b. De cliënt geeft een contactpersoon op voor noodgevallen.
- c. De cliënt handelt met respect voor begeleiders en medezorgontvangers en werkt actief mee aan een veilige leefomgeving.
- d. De cliënt verleent de noodzakelijke medewerking om zorg te kunnen ontvangen conform de wettelijke eisen, ook als dit bij hem/haar thuis plaatsvindt.
- e. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor zorgvuldige omgang met persoonlijke eigendommen.

Artikel 10. Cliëntenraad

- a. Trisat Zorg heeft (nog) geen formele cliëntenraad, maar cliënten krijgen wél stem en invloed. Dit gebeurt via tevredenheidsonderzoeken, inbrengmomenten tijdens gesprekken en groepsbijeenkomsten. De stem van onze cliënten is essentieel bij het verbeteren van de zorg.

Artikel 11. Klachtenprocedure

- a. We streven naar goede zorg, maar als er onvrede is, hoort Trisat Zorg dat graag.
- b. De eerste stap is een gesprek met de vaste begeleider.
- c. Als dit niet tot een oplossing leidt, kan de klacht worden neergelegd bij de zorgcoördinator of het bestuur van Trisat Zorg (zolang Trisat Zorg een zzp-onderneming is, kan deze stap worden overgeslagen en direct naar d. gegaan worden).
- d. De cliënt kan ook terecht bij het onafhankelijke **Geschillen in de Zorg (GIDZ)** via <https://geschillenindezorg.nl/> of bellen met 085-4858560 (ma–vr 9.00–17.00 uur).

Artikel 13. Vertrouwelijkheid

- a. Trisat Zorg behandelt cliëntgegevens strikt vertrouwelijk en deelt deze niet zonder schriftelijke toestemming.
- b. De cliënt gaat op zijn beurt zorgvuldig om met informatie over medebewoners en medewerkers.
- c. De cliënt krijgt inzage in zijn/haar eigen dossier in overleg, mits dit niet schadelijk is voor cliënt.

Artikel 14. Opzegtermijn en beëindiging programma

- a. Wil de cliënt eerder uitstromen dan gepland, dan geldt een opzegtermijn van 1 maand.
- b. Bij ernstige overtreding van de huisregels of afspraken kan Trisat Zorg de begeleiding direct beëindigen. In dat geval worden contactpersonen en betrokken instanties (bijvoorbeeld gemeente of zorgkantoor) geïnformeerd. Reeds betaalde borg of bijdragen worden niet teruggestort.

Handtekening zorgontvanger: _____