



Huishoudelijk Reglement

1. Algemeen

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Aanbod & Visie
- 1.3 Kwaliteit
- 1.4 Openingstijden & Beschikbaarheid

2. Huisregels en reglementen

- 2.1 Huisregels Residentie Contact b.v.
- 2.2 Grensoverschrijdend gedrag
- 2.3 Klachtenreglement
 - 2.3.1 de klachtenregeling
 - 2.3.2 voor wie is deze regeling bestemd
 - 2.3.3 waarover kunt u klagen
 - 2.3.4 hoe lossen we de klacht op
 - 2.3.5 formele klacht
 - 2.3.6. Kwaliteitsverbetering

3. Overeenkomst

- 3.1 Aanmelding en aangaan van een overeenkomst
- 3.2 Evaluatie overeenkomst
- 3.3 Beëindigen overeenkomst 3.4 Aanvragen extra dagdelen dagbesteding/vakantieopvang

4. Wijzigingen



1. Algemeen

1.1 Inleiding

Dit reglement van Residentie Contact b.v. is een onderdeel van de overeenkomst en kan in de loop van de tijd wijzigen. Het is voor de organisatie niet te doen om iedere kleine wijziging direct aan u te melden. Daarom is het actuele reglement te bekijken op de website en op te vragen bij info@residentiecontact.nl. Het meest geactualiseerde reglement is bindend en daarom ook rechts geldend. Grote wijzigingen in het reglement worden aan u gemeld via email. Daarnaast wordt het reglement van de organisatie elk jaar herzien.

1.2 Aanbod & Visie

Residentie Contact b.v. is een dagbesteding in Delft en omstreken gericht op mensen die een uitdaging hebben in het leggen van contact. De dagbesteding is voor mensen met een beperking. Ook mensen die doof of slechthorend zijn heten wij van harte welkom. Onze begeleiders spreken ook in gebarentaal.

Wij willen mensen helpen contact te leggen met henzelf, de ander, en de samenleving. Ieder mens heeft talenten. Hiermee willen wij hen laten ervaren hoe bijzonder, kostbaar en waardevol hun plaats in onze maatschappij is. De naam "Residentie" heeft iets Koninklijks en voor ons zijn deze mensen koningskinderen.

Wij willen niet zomaar een dagbesteding zijn. Omdat iedereen anders is wordt ernaar gekeken wat het beste bij hem of haar past. Voor eenieder wordt een persoonlijk begeleidingsplan gemaakt. Wij bieden zorg op maat.

Dagbesteding is er voor mensen die zelf geen of weinig activiteiten meer kunnen ondernemen. Mede daardoor ook weinig sociale contacten hebben. Dagbesteding is er ook voor de ontlasting van mantelzorgers. Hiermee blijft het voor veel mensen mogelijk om thuis te kunnen blijven wonen.

Dagbesteding is bedoeld om structuur te bieden en een zinvolle invulling van de dag te geven. Daarbij helpt het om de zelfstandigheid waar mogelijk te vergroten. Het gaat hier om structurele activiteiten onder professionele begeleiding.

Tevens bieden wij ook ambulante zorg aan. Naast de dagbesteding willen wij mensen ook in hun thuissituatie begeleiden naar zelfstandigheid. Doel is contact met de samenleving. We helpen je o.a. bij de administratie, persoonlijke verzorging, ADL, boodschappen, maatschappelijk participeren en eventueel bij doktersbezoek.



1.3 Kwaliteit

Bij de dagbesteding en de ambulante zorg streven wij naar kwaliteitszorg en hecht daar ook veel waarde aan. Wij vinden het van belang om kwaliteit te blijven waarborgen en te verbeteren. Door kwaliteit te bieden, bieden wij onze cliënten een veilige plek om te kunnen genieten, groeien en/of tot rust te komen. Residentie Contact b.v. staat de persoonlijke begeleiding en de kleinschaligheid centraal. Met kleinschaligheid wordt bedoeld dat Residentie Contact b.v. bekend is met zijn cliënten. Door de kleinschaligheid krijgen de cliënten de zorg en aandacht die zij nodig hebben. Hierdoor worden de gestelde doelen sneller gerealiseerd en is persoonlijke aandacht gewaarborgd. Bij Residentie Contact b.v. is gediplomeerd personeel aanwezig. Door middel van bijscholingen en cursussen op het gebied van zorg en begeleiding willen wij ons blijven professionaliseren rondom alle ontwikkelingen, veranderingen in inzichten op het gebied van omgang met mensen met een beperking. Tevens wordt er minimaal eens per jaar een klanttevredenheidsonderzoek gedaan.

1.4 Openingstijden & Beschikbaarheid

De openingstijden van Residentie Contact b.v. zijn van maandag t/m donderdag van 9:00-15.30 uur en op vrijdag van 9:00-12:00 uur. Eventueel kan er voor ambulante begeleiding na overleg ook zorg worden geboden buiten deze tijden. Vanuit de dagbesteding wordt er gewerkt met persoonlijke zorgplannen. Op zaterdag, zon- en feestdagen zijn wij gesloten. Tijdens vakantieperiode kan het zijn dat u wordt gevraagd om te schuiven in dagen/dagdelen of dat er een andere begeleider is, wij vragen hiervoor uw begrip. Naast evt. overeengekomen opvang kunnen er extra dagdelen voor dagbesteding worden aangevraagd. Het aanvragen van extra dagdelen kan uitsluitend via de email, onder vermelding van naam van de client, de datum en tijden voor wanneer de extra dagdelen worden aangevraagd. De organisatie zal bekijken wat de mogelijkheden zijn en u ontvangt hiervan een reactie per email of dit mogelijk is of niet. Wanneer de aangevraagde extra dagdelen door kunnen gaan, ontvangt u een mail met een bevestiging en zullen deze extra dagdelen worden ingepland en gefactureerd. Wanneer de extra ingeplande dagdelen onverhoopt worden afgezegd, zullen deze alsnog in rekening worden gebracht



2. Huisregels en reglementen

2.1 Huisregels Residentie Contact b.v.

De huisregels zijn ontwikkeld uit veiligheid, privacy, werk en leefbaarheid van eenieder die aanwezig is om de Residentie Contact b.v. te waarborgen. De huisregels dienen daarom opgevolgd te worden.

Algemeen

- Iedereen gedraagt zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-) normen en waarden. Personen die aanstootgevend/grensoverschrijdend gedrag vertonen worden aangesproken op hun gedrag. Als dit niet afdoende is worden er passende maatregelen getroffen dat kan o.a. bestaan uit tijdelijke verwijdering van Residentie Contact b.v. . Wat de organisatie onder grensoverschrijdend gedrag verstaat wordt toegelicht in dit reglement.
- De cliënt is verantwoordelijk voor een goed gebruik van de gemeenschappelijke ruimten en de daarin voorkomende goederen. Bij (opzettelijke) schade aan vornoemde ruimte en/ of goederen zal betrokken cliënt via zijn/haar WA-verzekering de schade dienen te vergoeden. Alle schade die niet door een verzekering vergoed wordt, dient te worden vergoed door de betreffende cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- Bezoekers van de cliënt mogen niet ongevraagd de dagbesteding betreden. Als het bezoek wil langskomen wordt dit van tevoren overlegd met/gemeld bij de begeleiders. Indien mogelijk kan het bezoek deelnemen aan de lunch. De cliënt moeten dit tijdig aangeven bij de begeleiders. Bezoek mag niet storend of belastend zijn voor cliënten én begeleiders.
- Roken is alleen buiten toegestaan in de pauzes of i.o.m. de begeleider. Tijdens de lunch is roken niet toegestaan. Na de lunch, maar nog wel in de pauze, mag er weer buiten gerookt worden. In het hele gebouw mag binnen niet gerookt worden.
- Gebruik van alcohol, energydranken en drugs is verboden, dit geldt zowel op locatie als voor de aanvang van de dagbesteding.
- Het meenemen van (zak)messen is verboden.
- De weekindeling word op donderdag voor de aankomende week gemaakt en worden tevens per app bericht verstuurd.
- Van maandag t/m donderdag wordt er elke dag een lunch bereid. Het streven is dat alle cliënten aan de gezamenlijke lunch deelnemen. De lunch wordt, in gezamenlijkheid bereid en genuttigd met aanwezige begeleiders/sters.
- In geval van calamiteiten volgt u de aanwijzingen van het personeel op.
- Lectuur en spellen is in eigendom van de organisatie en mag niet meegenomen worden.



- Eigen speelgoed is beperkt toegestaan en alleen als er overleg is geweest met de organisatie. Het meenemen van spullen is geheel onder eigen risico. Residentie Contact is niet aansprakelijk voor het kwijt of stuk raken ervan.
- Bij het schoonmaken van de dagbesteding zal de inzet van de cliënt gevraagd worden, indien nodig, onder begeleiding. Dit wordt vastgelegd in het individuele zorgplan.
- De client bergt al zijn/haar eigen spullen en tassen op in hun kluisje. Dit is voor de veiligheid voor iedereen.

Mobiele telefoon/audioapparatuur

Voor telefoongebruik gelden de volgende afspraken:

- Tijdens werktijd is telefoongebruik niet toegestaan.
- Telefoongebruik is alleen toegestaan in de pauzes. Tijdens de lunch is telefoon gebruik niet toegestaan. Na de lunch, maar nog wel in de pauze, mag de telefoon weer gebruikt worden. Hier zal op toegezien worden.

Mocht deze regel toch overtreden worden wordt de dagvergoeding voor die dag ingehouden.

Kleding/schoeisel

De cliënt dient zelf voor een eigen kleding/schoeisel te zorgen en deze aan te trekken tijdens de dagbesteding. De organisatie is niet verantwoordelijk voor in welke kleding een client gaat spelen/werken/activiteiten onderneemt. De organisatie is niet verantwoordelijk voor beschadiging, vlekken, stuk-of kwijtraken van kleding/schoeisel. Tijdens de zomermaanden mag een korte broek net boven de knie en T-shirt gedragen worden, dit zolang er veilig in gewerkt kan worden. Minirokjes, blote jurkjes zijn niet toegestaan. Slippers raden wij af. Werkschoenen op de klussen is altijd verplicht.

Gedragsregels

- Altijd een taak afmaken, dus ook het gebruikte materiaal opruimen.
- Niet iemand anders iets uit handen nemen, maar pas helpen als hij/zij daarom vraagt.
- Elkaar laten uitpraten en luisteren naar elkaar.
- Niet moedwillig dingen vernielen.
- Binnen Residentie Contact b.v. gaat iedereen respectvol met elkaar en anderen om en is lichamelijk en/of verbaal geweld en pestgedrag verboden en wordt er streng opgetreden tegen seksuele intimidatie.
- De cliënt zorgt ervoor dat de andere cliënten van de dagbesteding geen overlast van hem/haar ervaren.



Veiligheid

-Veiligheid is een belangrijk punt voor Residentie Contact b.v.. Er is door de brandweer een brandveiligheid check gedaan en brandblusmateriaal aanwezig.

Uiteraard zijn de benodigde EHBO-materialen aanwezig, zijn er begeleiders met een BHV certificaat en krijgen die begeleiders een jaarlijks terugkerende BHV-training. Het onderwerp veiligheid bespreken wij ook met onze cliënten en de eventuele ouders/verzorgers/vertegenwoordigers van deze cliënten.

- De cliënt zorgt dat de veiligheid van de andere cliënten of aanwezigen nooit in gevaar komt.

-Cliënt mag geen kaarsen, gelpotten e.d. aansteken in de ruimten van de dagbesteding.

Waxinelichtjes op batterijen zijn wel toegestaan.

- Het is ten strengste verboden om stiekem beeld en geluidsopname te maken. Ook het gebruik van deze beelden en gesprekken is verboden. Dit is een strafbaar feit.

Bij bekend worden van dit gegeven wordt aangifte gedaan bij de politie en kan dit leiden tot beëindiging van alle overeenkomsten met Residentie Contact b.v.

Vervoer

De cliënt kan opgehaald worden door Residentie Contact b.v. , dit kan worden aangegeven bij de intake. Client mag ook op eigen gelegenheid komen. Indien het een keer voorkomt dat deze persoon niet kan komen, dan graag doorgeven aan de vestigingsmanager van Residentie Contact b.v. zodat wij dit weten en hier rekening mee kunnen houden. De kosten voor het vervoer zullen worden gedeclareerd via de indicatie vervoer. Parkeren van uw fiets of auto op de daarvoor aangewezen plekken.

Cliëntenraad

Over de gezamenlijke activiteiten/dagbesteding en eventuele klachten is er elke 6 weken een cliënten vergadering. Tevoren wordt een agenda opgesteld. Eenieder kan hiervoor agendapunten aandragen. Onderwerpen kunnen zijn: activiteiten/huisregels/omgang met elkaar, wat kan anders. De notulen worden gedeeld met de directie, begeleiders en cliënten via de app-groep.

Gezondheidszaken

Voor gezondheidszaken zoekt de cliënt in principe contact met de eigen huisarts en/of tandarts. Medische specialisten en/of ziekenhuizen blijven een eigen keuze van de cliënt, al dan niet in overleg met zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Bij spoedgevallen wordt er door de begeleider altijd contact opgenomen met de wettelijk vertegenwoordiger.

Medicatie

De medewerkers van de dagbesteding verstrekken op dit moment geen medicatie. Het komt erop neer dat gebruik van medicatie de verantwoordelijkheid is van de cliënt zelf of zorginstelling waar de client verblijft. Wel wordt in de intake nagevraagd of de cliënt medicatie gebruikt, aangezien de medewerkers wel een signalerende functie hebben. Zo nodig wordt een naastbetrokkene of behandelaar geïnformeerd, uiteraard in goed overleg met de cliënten zelf.



De ambulante cliënten die medicatie gebruiken, staan onder de zorg van een huisarts of psychiater. Ook hier geldt dat de begeleider een signalerende en verwijzende functie heeft.

Relatie

Relatie tussen cliënt en begeleider/ster is verboden. Mocht deze toch ontstaan zal er hierover een gesprek plaatsvinden tussen medewerker/ster en de directie van Residentie Contact b.v..

Ziekmeldingen en vakantie aanvragen

Ziekmelding In geval van ziekte of afwezigheid door omstandigheden dient z.s.m. te worden gemeld aan de vestigingsmanager. Hier gaan tevens de vakantieaanvragen heen en hij/zij zal er wel of niet akkoord voor geven.

Wanneer de huisregels niet opgevolgd worden, is de organisatie genoodzaakt om maatregelen te treffen en de persoon die deze huisregels overtreedt, hierop aan te spreken en indien nodig vriendelijk te verzoeken te vertrekken.

2.2 Grensoverschrijdend gedrag

Wanneer cliënt, ondanks gesprekken met de directie van Residentie Contact b.v. en de begeleiders, doorgaat met het vertonen van onacceptabel gedrag, is de directie gemachtigd de samenwerking op te zeggen en zal de directie de wettelijk vertegenwoordiger verzoeken tot opzegging van de zorgovereenkomst.

Bij het bedreigen dan wel gebruiken van fysiek gericht geweld tegen de cliënt of medewerkers van Residentie Contact b.v. dan wel eenieder die hier met toestemming verblijft, heeft Residentie Contact b.v. de mogelijkheid om de overeenkomst aan cliënt per direct op te zeggen. Dit omdat de veiligheid voor zowel cliënt Dagbesteding "Residentie Contact b.v." als overige cliënten en medewerkers niet langer kan worden gewaarborgd. Cliënt stemt er mee in dat indien hiervan sprake is, hij/zij door het personeel van Residentie Contact naar buiten zal worden begeleid, indien hij/zij dit niet vrijwillig doet.

Wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag door een medewerker/ster van Residentie Contact b.v. naar medewerker/ster of cliënt kan er een klacht ingediend worden bij de klachtenfunctionaris van Residentie Contact. Deze klacht zal behandeld worden zoals in 2.4 van dit reglement beschreven.

2.3 Klachtenreglement

In dit reglement wordt beschreven hoe er met een ingediende klacht van cliënten, ouder(s)/verzorger(s) of vertegenwoordiger wordt omgegaan.

Wanneer u een klacht uit, bent u misschien bang dat u dit niet in dank wordt afgenomen. Blijft een verzorgende wel even aardig? Kunt u een dag later wel op hem of haar rekenen? Vervolgens wordt de onvrede ingeslikt! Angst voor een negatieve reactie van een medewerker is misschien



begrijpelijk, maar niet terecht. Onze medewerkers hebben geleerd dat op- en aanmerkingen juist waardevol kunnen zijn. Een verzorgende hoort dan tenminste wat er leeft en weet wat er van hem of haar wordt verwacht. Klagen is dus niet: ruzie zoeken of moeilijkheden maken, maar wensen uiten of durven te zeggen wat u vindt.

2.3.1. De klachtenregeling

Voor een nog betere zorg- en dienstverlening heeft Residentie Contact b.v. een klachtenregeling opgesteld. Daarin staat hoe de organisatie omgaat met klachten. De klachtenregeling kunt u via uw klachtenfunctionaris, de directeur of de cliënt vertrouwenspersoon overhandigd krijgen. Het instellen van een klachtenregeling is voor zorginstellingen verplicht en vastgesteld op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Ook personen die als zelfstandige binnen Residentie Contact b.v. werken, vallen onder de klachtenregeling. Hieronder kunt u lezen hoe u van deze regeling gebruik kunt maken.

2.3.2 Voor wie is deze regeling bestemd

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruikmaakt van de diensten van Residentie Contact b.v.. Als u het moeilijk vindt om zelf uw klacht naar voren te brengen, mag u ook een ander vragen u hierbij te helpen. Denk bijvoorbeeld aan kinderen, familieleden of andere vertrouwenspersonen.

2.3.3 Waarover kunt u klagen

Als u ontevreden bent over de zorg of dienstverlening kunt u een klacht indienen. Bijvoorbeeld: u vindt de dienstverlening onvoldoende, omdat er te weinig aandacht wordt besteed, dat de afspraken uit het zorgplan niet en/of onvoldoende uitgevoerd worden, over de manier waarop een medewerker of mede cliënten u bejegenet.

2.3.4. Hoe lossen we een klacht op

Probeer eerst zelf het probleem op te lossen met de persoon om wie het gaat. U kunt uw onvrede of klacht bij iedere medewerker van Residentie Contact b.v. kenbaar maken. Als u dat niet wilt dan kunt u ook terecht bij de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen.

2.3.5 Formele klacht

Als en gesprek met direct betrokkene(n) en/of de vertrouwenspersoon voor u niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u uw klacht ook schriftelijk voorleggen bij de klachtenfunctionaris van Residentie Contact b.v.. De vertrouwenspersoon kan u daarbij ondersteunen. De klacht kunt u mailen naar info@residentiecontact.nl. Mocht e.e.a. nog niet afdoende afgehandeld worden dan zal de directie van Residentie Contact b.v. op de hoogte worden gesteld en de eventuele bemiddeling uitvoeren. Mocht dit nog steeds niet afdoende zijn zal de directie van Residentie Contact b.v. uw klacht vervolgens doorsturen naar de Algemene Klachtencommissie waarbij Residentie Contact b.v. is aangesloten. De algemene klachtencommissie onderzoekt en beoordeelt de gegrondheid van uw klacht en adviseert de directie van Residentie Contact b.v.



hierover. Indien dit geen bevredigend antwoord biedt, kunt u naar de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. De landelijke Geschillencommissie is bevoegd te beslissen over klachten en claims.

2.3.6. Kwaliteitsverbetering

Om ervoor te zorgen dat herhaling van ongewenste situaties wordt voorkomen en een klacht leidt tot kwaliteitsverbetering, worden de binnengekomen klachten geregistreerd door de klachtenfunctionaris. Bij de registratie, in- en externe rapportage en archivering van klachten is de privacy van de klager en die van de aangeklaagde gewaarborgd.

Tenslotte

Wacht vooral niet te lang met het uiten van uw klacht of ongenoegen. Als er zo snel als mogelijk een oplossing wordt gevonden, voorkomt het veel onbehagen.

3. Overeenkomst

3.1 Aanmelding en aangaan van een overeenkomst

Men kan zich op verschillende manieren bij Residentie Contact b.v. aanmelden.

1. Per mail info@residentiecontact.nl
2. Per contact formulier
3. Per telefoon

De directie noteert naam en telefoonnummer zodat de directie contact op kan nemen voor een afspraak. Bij het maken van een afspraak wordt tevens verzocht om de CIZ-indicatie mee te nemen.

Gedurende een kennismakingsafspraak vindt er een eerste verkenning plaats van de Ondersteuningsvraag, de wensen en wordt verteld wat het aanbod van Residentie Contact b.v. inhoudt.

Er wordt gevraagd naar de CIZ-indicatie om te zien of het aanbod mogelijk/passend is.

Indien er duidelijke aanwijzingen zijn dat het aanbod mogelijk niet passend is, wordt dit gelijk in het gesprek benoemd. Vervolgens is het aan de client om een beschikking aan te vragen (als deze nog niet aanwezig was tijdens het kennismakingsgesprek) en te laten weten of client bij Residentie Contact b.v. wil deelnemen.

Tevens is er een mogelijkheid om eerst een paar proefdagen te draaien bij Residentie Contact b.v. en hierna te laten weten of client bij Residentie Contact b.v. wil deelnemen.

Na de kennismaking zal er, mits er een beschikking aanwezig is, een intake worden gedaan. De ondersteuningsvraag wordt verder in kaart gebracht. Er worden doelen gesteld behorende bij of toe leidend naar de te behalen resultaten. Er worden acties afgesproken waarmee aan de doelen wordt gewerkt. De doelen en acties uit de intake gelden als het 1^e werkplan. Uiterlijk binnen 3 maanden vindt er een eerste evaluatie plaats waarin afspraken worden gemaakt over



de doelen en acties in het nieuwe werkplan. Verder worden relevante persoonsgegevens verzameld alsmede benodigde gegevens van contactpersonen. In de intake wordt ook uitleg gegeven over: de evaluatiestructuur, klachtenprocedure, ziekmeldingen en afwezigheid, tevredenheidsonderzoek, het huishoudelijk reglement en de cliëntenraad.

Na de kennismakingsprocedure kan de zorg gestart worden mits er een beschikking is. De zorg wordt conform de afspraken en aandachtspunten uit de kennismaking en/of intake gestart.

De start van de zorg begint op de tussen cliënt en directie afgesproken datum. Intern zal er worden overlegd onder welke begeleider de nieuwe cliënt zal vallen en welke begeleider de rapportages zal maken.

Het is de eigen verantwoordelijkheid als opdrachtgever, om ervoor te zorgen dat de aangevraagde dagbesteding binnen het beschikbare budget van de cliënt blijft. Indien het budget overschreden wordt, kan er geen aanspraak gedaan worden op de organisatie.

Indien de cliënt onverhoopt niet voor ingeplande dagbesteding bij Residentie Contact b.v. komt, dient dit minimaal 7 dagen van tevoren kenbaar te worden gemaakt via de email of per vakantieformulier. Indien de afzegging niet binnen deze termijn en niet via de mail of vakantieformulier ontvangen is, worden de kosten voor de al ingeplande dagbesteding volledig in rekening gebracht. Eventuele ingeplande vakanties kunnen bij aanmelding en/of bij de evaluatie of minimaal 7 dagen van tevoren per email of vakantieformulier worden doorgegeven aan de organisatie. Voor de ambulante zorg geldt dat de ingekochte zorg minimaal 2 dagen van tevoren dient te worden afgezegd per mail of telefonisch en maximaal 24 uur van tevoren. Ook hier geldt. Indien de afzegging niet binnen deze termijn ontvangen is, worden de kosten voor de al ingeplande ambulante zorg volledig in rekening gebracht.

3.2 Evaluatie overeenkomst

Minimaal 3x keer per jaar vindt er een evaluatie van het zorgplan plaats. U ontvangt een uitnodiging hiervoor. Wij vinden dit van groot belang ook om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Vanuit de organisatie wordt er een verslag gemaakt van dit evaluatiegesprek. Dit verslag dient ook door beide partijen ondertekend te worden. Indien wenselijk is een (extra) gesprek altijd mogelijk. Dit kunt u aanvragen per mail.

3.3 Beëindigen overeenkomst

De opzegtermijn van een overeenkomst is één maand. De opzegtermijn gaat in op het moment wanneer dit schriftelijk kenbaar is gemaakt en een email of brief voorzien van een handtekening, ontvangen is door de organisatie. Graag willen wij u vragen om in de opzeggingsbrief of mail duidelijk te vermelden om welke persoon het gaat en per wanneer u de overeenkomst wilt beëindigen. Er zal dus altijd nog één maand gefactureerd worden vanaf ontvangst van uw opzeggingsbrief. Dit geldt voor de vaste en ingeplande dagdelen/dagen voor dagbesteding die vastgelegd zijn in het zorgplan en evt. recentelijk via de mail zijn aangepast of aangevraagd. Indien u besluit om de cliënt tijdens de maand van de opzegtermijn niet naar Residentie Contact



b.v. te laten gaan, worden de kosten voor alle overeengekomen en ingeplande dagbesteding volledig in rekening gebracht.

De overeenkomst eindigt per direct als:

- Overlijden van de client
- Einde van de beschikking
- Betaling van de geleverde diensten na de 2e herinnering uitblijft.
- De client de regels overtreed of herhaaldelijk grensoverschrijdend gedrag vertoont en niet meer volgens het zorgplan met de daarin gemaakte en overeengekomen afspraken te begeleiden is.
- De client langdurig ziek (langer dan 6 maanden) is.
- Residentie Contact b.v. failliet is verklaard of surseance van betaling is verleend.

3.4 *Aanvragen extra dagdelen dagbesteding/vakantieopvang*

Naast de overeengekomen opvang kunnen er extra dagdelen voor dagbesteding worden aangevraagd. Het aanvragen van extra dagdelen kan uitsluitend via de email, onder vermelding van naam van de client, de datum en tijden voor wanneer de extra dagdelen worden aangevraagd. De organisatie zal bekijken wat de mogelijkheden zijn en u ontvangt hiervan een reactie per email of dit mogelijk is of niet. Wanneer de aangevraagde extra dagdelen door kunnen gaan, ontvangt u een mail met een bevestiging en zullen deze extra dagdelen worden ingepland en gefactureerd. Wanneer de extra ingeplande dagdelen onverhoopt worden afgezegd, zullen deze alsnog in rekening worden gebracht.

Het is de eigen verantwoordelijkheid als opdrachtgever, om ervoor te zorgen dat de aangevraagde dagbesteding binnen het beschikbare budget van de cliënt blijft. Indien het budget overschreden wordt, kan er geen aanspraak gedaan worden op de organisatie.

Tijdens de (school)vakanties blijft de overeengekomen dagdelen/dagen dagbesteding volgens de getekende overeenkomst gewoon staan, mits u ten minste 7 dagen van tevoren andere/aangepaste dagdelen/dagen dagbesteding wenst en/of afmelding per email of vakantieformulier aan de organisatie doorgeeft.

4. Wijzigingen

Het is van belang dat de organisatie over de juiste (persoon)gegevens beschikt. Daarom geven wij u mee dat het uw verantwoordelijkheid is om wijzigingen tijdig door te geven. Wijzigingen of andere belangrijke informatie vanuit de organisatie wordt per email en/of middels de website aan u doorgegeven.