

Algemene voorwaarden 'Zorg in Touw'

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. 'Zorg in Touw': Organisatie die zorg verleent aan mensen met een beperking.
2. Zorgvrager: persoon ouder dan 18 jaar of, bij een kind jonger dan 18 jaar, diens wettelijke vertegenwoordiger, die een overeenkomst heeft met 'Zorg in Touw'.
3. Activiteiten: thuisbegeleiding, vakantiebegeleiding, gezinsbegeleiding, budgetbegeleiding, begeleid wonen en begeleid werken.

Artikel 2 Ingangsdatum

Als ingangsdatum van deze algemene voorwaarden geldt 1 januari 2014.

Artikel 3 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen 'Zorg in Touw' en een zorgvrager worden gesloten.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen 'Zorg in Touw' en de zorgvrager.
3. Rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst kunnen slechts met instemming van zowel 'Zorg in Touw' als de zorgvrager worden overgedragen aan derden.
4. Bij aanmelding of door de totstandkoming van een overeenkomst aanvaardt zorgvrager de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 Kennismaking, aanbod en overeenkomst

1. 'Zorg in Touw' biedt zowel digitale als schriftelijke informatie over haar activiteiten aan nieuwe en bestaande zorgvragers aan.
2. Een nieuwe zorgvrager kan een gratis kennismakingsgesprek aanvragen, waarin de wensen en behoeften van de zorgvrager of zijn/haar kind worden besproken en waarbij een intakeformulier wordt ingevuld.
3. 'Zorg in Touw' kan op grond van het intakeformulier een aanbod

doen.

4. De zorgvrager dient binnen twee weken op het aanbod te reageren.

Bij niet reageren door de zorgvrager vervalt het aanbod.

5. Indien de zorgvrager van het aanbod gebruik wil maken, ontvangt deze een zorgovereenkomst PGB volgens de standaard van de SVB (Sociale Verzekeringsbank) inclusief algemene voorwaarden van 'Zorg in Touw'.

6. De zorgvrager dient bij het aangaan van de overeenkomst met 'Zorg in Touw' voor het leveren van zorg te beschikken over een geldige indicatie voor zorgverlening.

7. Indien de indicatie voor zorgverlening niet (meer) toereikend is voor de zorg die voor zorgvrager vereist is zal de zorgvrager in overleg met 'Zorg in Touw' een herindicatie aanvragen.

Artikel 5 Plaatsing en toegankelijkheid

1. 'Zorg in Touw' houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, rekening met individuele wensen van de zorgvrager of zijn/haar kind. 'Zorg in Touw' behoudt zich echter te allen tijde het recht voor om hiervan af te wijken indien de belangen van andere zorgvragers, 'Zorg in Touw' en/of de organisatie zich hiertegen verzetten.

2. 'Zorg in Touw' houdt zich te allen tijde het recht voor om de zorgvrager van toekomstige deelname aan activiteiten uit te sluiten of hem/haar in een andere groep te plaatsen, indien zijn/haar gedrag hiertoe aanleiding geeft. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan 'Zorg in Touw'. Bij uitsluiting van deelname aan toekomstige activiteiten wordt een eventueel al betaalde factuur ten aanzien van deze toekomstige activiteit(en) terugbetaald.

3. Indien de zorgvrager tijdens een activiteit bij 'Zorg in Touw' ontoelaatbaar gedrag vertoont, dan dient de zorgvrager meteen te vertrekken dan wel wordt de ouder/ verzorger gevraagd om zijn/haar kind direct op te komen halen. In dat geval bestaat er geen recht op teruggave van betaalde bijdragen of vergoeding van door de zorgvrager gemaakte kosten. Indien de ouder/verzorger hun kind niet (kunnen)

ophalen, dan worden de kosten die 'Zorg in Touw' hiervoor moet maken op de ouder/verzorger verhaald.

4. 'Zorg in Touw' behoudt zich tevens het recht voor om de zorgvrager te weigeren voor de duur van een periode dat het kind door ziekte of anderszins een gezondheidsrisico vormt voor anderen.

5. Roken, alcohol of drugsgebruik is door zorgvrager of zijn/haar kind gedurende de gehele deelname aan activiteiten van 'Zorg in Touw' verboden. Bij overtreding kan de zorgvrager of zijn/haar kind van verdere deelname aan activiteiten worden uitgesloten.

6. Zorgvragers of kinderen van zorgvragers dienen op tijd bij activiteiten te arriveren en te vertrekken.

7. 'Zorg in Touw' kan de zorgvrager wijzen op de juridische consequenties van het niet nakomen van het bepaalde onder lid 5 en 6. Op grond van het niet nakomen van het onder lid 5 en 6 bepaalde is 'Zorg in Touw' bevoegd om de overeenkomst direct te beëindigen. De zorgvrager zal in dat geval eventueel door 'Zorg in Touw' gemaakte en te maken kosten verschuldigd zijn.

Artikel 6 Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen 'Zorg in Touw' en zorgvrager wordt steeds aangegaan voor onbepaalde tijd.

2. De overeenkomst kan schriftelijk, met redenen, door de zorgvrager worden opgezegd met een opzegtermijn van minimaal 6 maanden. De opzegtermijn gaat in op de dag waarop 'Zorg in Touw' de opzegging ontvangt. 'Zorg in Touw' kan de overeenkomst alleen opzeggen bij redenen zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.

3. Indien het zorgkantoor beslist dat de zorgvrager geen recht meer heeft op een persoonsgebonden budget of indien een zorgvrager overlijdt, dan kan de overeenkomst direct worden opgezegd zonder dat verdere kosten verbonden zijn aan annulering van toekomstige activiteiten, mits de zorgvrager binnen een week na ontvangst van de kennisgeving door het Zorgkantoor of het overlijden van de zorgvrager 'Zorg in Touw' op de hoogte stelt van het stopzetten van het persoonsgebonden budget of het overlijden.

Artikel 7 Annuleren en afmelden

1. Bij annulering van de zorg is de zorgvrager i.v.m. vaste lasten van personeel en/of huisvesting 75% van het tarief voor de betreffende activiteit verschuldigd. 'Zorg in Touw' is verantwoordelijk dat de uren, dagdelen en/ of etmalen zorg worden aangeboden, de cliënt is verantwoordelijk dat hij of zij deze zorg afneemt.

Artikel 8 Vervoer

1. De zorgvrager is zelf verantwoordelijk voor het vervoer naar en van de locatie waar de zorg wordt aangeboden. De kosten van vervoer van 'Zorg in Touw' naar en van de zorgvrager worden niet in rekening gebracht. Wel wordt de reistijd tegen het afgesproken uurloon (zie zorgovereenkomst) in rekening gebracht.

Artikel 9 Prijzen en prijswijzigingen

De zorgvrager wordt vooraf geïnformeerd over de prijs van de begeleiding van 'Zorg in Touw'. De prijzen worden jaarlijks per 1 januari opnieuw vastgesteld. Hiervan wordt de zorgvrager schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 10 Betaling / niet tijdige betaling

1. De zorgvrager verplicht zich tot het betalen van het volledige tarief voor een overeengekomen dienst. Zorgvrager is hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de facturen.

2. Tenzij anders is overeengekomen, dient een factuur binnen 2 weken na de factuurdatum te zijn voldaan door overmaking of automatische incasso op het op de factuur vermelde bankrekeningnummer. Na deze termijn wordt een aanmaning verstuurd. Wanneer er vervolgens 2 weken na het versturen van de aanmaning nog steeds niet is betaald worden administratiekosten van € 25,- in rekening gebracht.

3. Indien niet tijdig of niet volledig wordt betaald is 'Zorg in Touw' bevoegd om per direct en zonder tussenkomst van een rechter de overeenkomst met de zorgvrager te ontbinden.

4. Onverminderd zijn/haar overige verplichtingen, is de zorgvrager de wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen vanaf de vervaldatum van de betaling, of de in de factuur opgenomen

betalingstermijn. De zorgvrager is aansprakelijk voor de buitengerechterlijke en gerechtelijke kosten verbonden aan de incasso van de niet betaalde vorderingen op hem/haar, zijnde ten minste 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 250,-.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van 'Zorg in Touw' is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de overeenkomst, waaruit een eventuele aansprakelijkheid zou voortvloeien. Deze aansprakelijkheid omvat de vermogensschade en immateriële schade, evenals de wettelijke aansprakelijkheden voor haar personeelsleden en voor door haar ingeschakelde derden, voor zover een en ander aan 'Zorg in Touw' toerekenbaar is.
2. De zorgvrager is wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hem- of haarzelf. De zorgvrager of zijn/haar kind dient WA-verzekerd te zijn.
3. 'Zorg in Touw' spant zich in om alle begeleiding kwalitatief optimaal te verrichten, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Niet uitgesloten kan worden, dat desondanks foutieve inhoudelijke informatie wordt verstrekt. 'Zorg in Touw' aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.
4. 'Zorg in Touw' aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade aan eigendommen van zorgvrager.
5. De ouder / verzorger verklaart hierbij toestemming te geven voor het toedienen van de op het intakeformulier beschreven medicatie. 'Eigendraads - zorgboerderijen' kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor schade die te maken heeft met het toedienen of het niet-toedienen van medicatie. Indien gewenst kan de ouder / verzorger zelf de medicatie verzorgen of laten verzorgen.

Artikel 12 Klachtenprocedure

De redenen van uw klachten kunnen heel verschillend zijn. Klachten hebben een negatieve bijklank. Dat is meestal niet terecht. Zowel voor u als voor de hulpverlener biedt een klacht mogelijkheden tot verbeteringen van de zorg. Het is daarom van groot belang dat uw klacht op de juiste plek terechtkomt. Als allereerste stap kunt u uw klacht

bespreken met uw hulpverlener. U kunt ons bereiken via de telefoon en mail tijdens kantooruren van 9.00 - 17.00 uur (zie boven aan de pagina voor adresgegevens). Het is goed mogelijk dat hij of zij niet weet dat u ontevreden bent, mogelijk is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek opgelost worden. Eventueel kan er een gesprek plaatsvinden. Vaak is dit voldoende om tot een oplossing te komen.

Artikel 13 Wijziging

'Zorg in Touw' is steeds bevoegd deze algemene dienstverleningsvoorwaarden te wijzigen.