

Algemene Voorwaarden

Om goed samen te kunnen werken, gelden er een aantal algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de zorgovereenkomsten tussen individuele cliënten en Voor Jou B.V.



Inhoud

Artikel 1 Begripsbepaling	2
Artikel 2 Profiel van Voor Jou	2
Artikel 3 Zorgovereenkomst	2
Artikel 4 Beëindiging en opzegging	3
Artikel 5 Beschikking	3
Artikel 6 Zienswijze, in- en toestemming	4
Artikel 7 Verplichtingen cliënt	4
Artikel 8 Ziekte, calamiteiten en afmelding	4
Artikel 9 Dossier, geheimhouding en privacy	4
Artikel 10 Medicatie	5
Artikel 11 Klachten	5
Artikel 12 Aansprakelijkheid	5
Artikel 13 Verantwoordelijkheid	5
Artikel 14 Protocollen	6
Artikel 15 Calamiteitenplan	6
Artikel 16 Eenzijdig wijzigingsbeding	6
Artikel 17 Akkoord	6

Artikel 1 Begripsbepaling

- 1.1 Beschikking: elk document op grond van Jeugdwet, Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning of Wet passend onderwijs waarin materieel is vastgelegd op welke zorg aanspraak bestaat, door wie de vaststelling is gedaan, vanuit welke Financieringsbron de zorg wordt bekostigd en wat het beoogde resultaat is.
- 1.2 Clïënt: een natuurlijk persoon die de begeleiding ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3 Financieringsbron: de entiteit die verantwoordelijk is voor en zorg draagt voor de betaling van de kosten van de zorg die door een zorgaanbieder aan een cliënt wordt geleverd.
- 1.4 Opdrachtgever: elke organisatie, instantie of persoon, waaronder gemeenten, zorgverzekeraars, opdrachtgevers vanuit de Wet passend onderwijs, ketenpartners, zorgkantoren en het COA, die ten behoeve van een cliënt een beschikking neemt waarvan de zorgaanbieder zorg- en dienstverlening aan die cliënt levert.
- 1.5 Persoonsgebonden budget (PGB): het budget dat aan de cliënt op basis van een beschikking is toegekend, waarmee de cliënt zelf zorg kan inkopen waarbij de SVB voor betaling zorg draagt.
- 1.6 SVB: de Sociale Verzekeringsbank die het PGB voor de cliënt beheert en goedgekeurde facturen ten laste van diens PGB aan de zorgaanbieder betaalt.
- 1.7 Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor die wettelijk bevoegd is om beslissingen te nemen voor iemand die dat niet zelf kan, zoals minderjarigen.
- 1.8 Zienschijf: het document dat door Voor Jou in overleg met de cliënt wordt opgesteld en waarin de problematiek en het plan van aanpak voor de begeleiding uitgewerkt staat. Hierin staat het concrete doel van de begeleiding beschreven.
- 1.9 Zorg- en dienstverlening: de door Voor Jou aan de cliënt geleverde zorg en diensten op grond van Jeugdwet, Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet passend onderwijs, Zorgverzekeringswet en/of andere toepasselijke regelgeving.
- 1.10 Zorg in natura (ZIN): naturazorg, die door de Zorgaanbieder rechtstreeks aan een cliënt wordt geleverd en waarvoor de Zorgaanbieder volgens de wettelijke regels vergoeding van de financieringsbron ontvangt.
- 1.11 Zorgaanbieder: Voor Jou B.V.
- 1.12 Zorgkantoor: de instantie die in een bepaalde regio de Wet langdurige zorg uitvoert en die ofwel direct aan de Voor Jou een vergoeding betaalt voor de te leveren ZIN, ofwel de cliënt een PGB toekent.
- 1.13 Zorgovereenkomst: de schriftelijke overeenkomst die tussen de Voor Jou en de cliënt tot stand komt.

Artikel 2 Profiel van Voor Jou

- 2.1 Voor Jou B.V. biedt ambulante begeleiding aan kinderen en jongeren met ontwikkelingsstoornissen en/of gedragsproblemen. De begeleiding vindt plaats in de leefomgeving van de cliënt, waaronder thuis, op school en tijdens vrijetijdsbesteding.
- 2.2 Op een laagdrempelige manier wordt er met het kind of de jongere samengewerkt aan persoonlijke groei en optimale ontwikkeling, door te werken aan specifieke doelen.
- 2.3 Voor Jou heeft een groot netwerk en zal deelnemers zo goed mogelijk doorverwijzen als blijkt dat zorg bij Voor Jou, om welke reden dan ook, niet (meer) mogelijk is.
- 2.4 Voor Jou is gecertificeerd met het ISO 9001 certificaat. Elk jaar wordt dit opnieuw ge-audit.

Artikel 3 Zorgovereenkomst

- 3.1 De dienstverlening start door het aangaan van een zorgovereenkomst tussen Voor Jou en de cliënt en/of vertegenwoordiger(s).
- 3.2 Een zorgovereenkomst gaat in op de in de overeenkomst afgesproken datum.

- 3.3 De zorgovereenkomst wordt in beginsel aangegaan voor de duur van de afgegeven beschikking/indicatie.
- 3.4 In het kader van de zorgovereenkomst wordt een zienswijze opgesteld.
- 3.5 De zorgovereenkomst, de zienswijze, ondersteunende documenten en voortgangsdokumentenvormen het zorgdossier. Het zorgdossier is inzichtelijk voor zowel de cliënt, diens vertegenwoordiger en Voor Jou.

Artikel 4 Beëindiging en opzegging

- 4.1 De zorgovereenkomst kan zowel door Voor Jou als door de cliënt worden beëindigd wanneer er sprake is van:
 - a. Het aflopen van de ZIN of PGB beschikking, voor zover deze niet overgaat in een nieuwe beschikking.
 - b. Het verstrijken van de overeenkomst tussen Voor Jou en verwijzer/cliënt.
 - c. Onvoldoende passende begeleiding vanuit Voor Jou.
 - d. Stagnatie in de samenwerking met ouders/verzorgers.
- 4.2 Voor Jou kan de zorgovereenkomst schriftelijk opzeggen op grond van de volgende regels:
 - a. De cliënt zich niet aan de afspraken houdt, zoals beschreven in de zorgovereenkomst.
 - b. De cliënt weigert mee te werken aan de begeleiding.
 - c. De doelen zijn behaald.
 - d. Er geen geldige beschikking meer is.
 - e. Voor Jou niet (meer) de passende begeleiding/zorg kan bieden.
 - f. De cliënt gedragingen richting medewerkers of andere cliënten van Voor Jou liet zien, die de begeleiding niet meer mogelijk maken. Denk aan agressie of seksueel overschrijdend gedrag.

Artikel 5 Beschikking

- 5.1 Wanneer het zorgaanbod aanbesteed of gesubsidieerd wordt door de gemeente dan zijn de overeengekomen tarieven tussen Voor Jou en de betreffende gemeente van toepassing.
- 5.2 In het geval de zorg op basis van ZIN door middel van onderaannemerschap bij Voor Jou wordt geleverd, declareert Voor Jou bij de gemeente waarmee een overeenkomst is gesloten.
- 5.3 Indien een cliënt of zorgvrager begeleiding wilt ontvangen die niet onder ZIN of PGB valt, komt dit voor rekening van de cliënt. Hiervoor dient een schriftelijke overeenkomst te zijn tussen Voor Jou en cliënt, welke onderdeel is van de zorgovereenkomst.
- 5.4 Zoals het de term PGB als zegt is het budget persoonsgebonden. Het budget kan daarom alleen worden gebruikt door de deelnemer aan wie de indicatie is afgegeven.
- 5.5 Voor cliënten met een PGB financiering geldt het volgende:
 - a. In de zorgovereenkomst wordt het aantal uren en het bijbehorende tarief vastgesteld en overeengekomen.
 - b. Voor Jou brengt de kosten middels een gespecificeerde factuur eens per maand in rekening bij de cliënt.
 - c. De factuur dient binnen 7 dagen na dagtekening te zijn ingediend bij de SVB.
 - d. Indien de factuur niet binnen de 7 dagen is voldaan of ingediend, ontvangt de cliënt een aanmaning van Voor Jou, waarbij de cliënt veertien dagen krijgt om de factuur te betalen of in te dienen bij de SVB. Wanneer dit niet gebeurt, ontvangt de cliënt geen zorg meer totdat de factuur betaald is.
- 5.6 De PGB tarieven die gehanteerd worden zijn: begeleiding, begeleiding extra, gespecialiseerde begeleiding, zoals vastgelegd per gemeente.

Artikel 6 Zienswijze, in- en toestemming

- 6.1 De afspraken over de hulpvraag en doelen worden 6 weken na de intake met cliënt en Voor Jou vastgelegd in de zienswijze.
- 6.2 De zienswijze wordt periodiek geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluaties met betrokkenen kan de zienswijze bijgesteld worden. Deze notulen worden in het online dossier geplaatst en zijn te allen tijde in te zien.
- 6.3 Voor Jou spant zich in om de in de zienswijze gestelde doelen te behalen. Voor Jou kan er echter niet op aangesproken worden wanneer deze doelen onverhoopt niet worden behaald.

Artikel 7 Verplichtingen cliënt

- 7.1 De cliënt dient Voor Jou onmiddellijk te informeren over feiten en omstandigheden die voor het bieden van de begeleiding van belang zijn.
- 7.2 De cliënt en/of vertegenwoordigers zullen zich niet ongewenst gedragen richting Voor Jou of derden.
- 7.3 De cliënt dient W.A. verzekerd te zijn. Op deze manier is de cliënt beschermd tegen het risico van aansprakelijkheid.

Artikel 8 Ziekte, calamiteiten en afmelding

- 8.1 Een kind dat ziek is kan geen begeleiding krijgen. Onder ziek zijn verstaan wij een temperatuur van 38.0 graden Celsius en hoger en/of besmettelijke ziektes. Indien u hoofdluis constateert bij uw kind dient u zo snel mogelijk contact op te nemen met Voor Jou.
- 8.2 De cliënt dient tot 48 uur voor aanvang van de begeleiding kosteloos af te melden. In het geval dit later gebeurt, zullen de kosten voor de begeleiding in rekening worden gebracht.
- 8.3 Wanneer de cliënt ziek wordt tijdens de begeleiding neemt de begeleider contact op met de ouders of vertegenwoordigers en wordt er in overleg besloten of de begeleiding beëindigd zal worden. De kosten van de gemiste tijd worden wel in rekening gebracht.
- 8.4 Bij ziekte van de cliënt dienen de wettelijke vertegenwoordigers dit zo snel mogelijk door te geven aan Voor Jou. Er zullen dan geen kosten in rekening gebracht worden.
- 8.5 Voor Jou draagt bij (kortdurende) ziekte van begeleiding zorg voor vervanging zodat de begeleiding door kan gaan. Lukt het niet om vervanging te regelen, dan worden de deelnemers hier zo spoedig mogelijk over geïnformeerd.
- 8.6 Bij langdurige ziekte zal er in overleg met de deelnemer en vertegenwoordigers een oplossing gezocht worden.
- 8.7 In alle gevallen geldt dat de afspraken, in bijzondere omstandigheden, in overleg aangepast worden aan de situatie.

Artikel 9 Dossier, geheimhouding en privacy

- 9.1 Er wordt door Voor Jou een dossier voor de cliënt aangemaakt. Hierin worden (persoons)gegevens, de zienswijze, notulen en andere informatie die van belang zijn voor de begeleiding, gedeeld.
- 9.2 Om de privacy van de cliënt te beschermen, heeft Voor Jou een privacybeleid en informatiebeveiligingsbeleid opgesteld.
- 9.3 De cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger heeft volledig recht op inzage van zijn of haar gegevens. Daarnaast heeft hij of zij het recht op aanvulling, correctie, afscherming en verwijdering van gegevens.
- 9.4 Voor Jou verstrekt uitsluitend met toestemming van de cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger persoonsgegevens aan andere partijen. Dit geldt echter niet in gevallen waarbij Voor Jou wettelijk verplicht is om informatie te delen.

- 9.5 Vanwege AVG-reglementen en privacy redenen is het niet toegestaan om beeld- en/of geluidsopnamen te maken. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan in overleg met een zorgcoördinator hiervoor toestemming worden gegeven.
- 9.6 Voor eventuele vragen of opmerkingen over uw privacy kunt u altijd contact opnemen via info@voorjou-zorg.nl.
- 9.7 Deze algemene voorwaarden dienen voor beide partijen als een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken. Met het invullen van de zorgovereenkomst geeft u ons toestemming om uw gegevens te gebruiken voor het maken van facturen. Verder maken wij zorginhoudelijke documenten om de in de overeenkomst genoemde zorg te kunnen uitvoeren. Meer informatie is hierover te vinden in ons privacybeleid.

Artikel 10 Medicatie

- 10.1 Medicatie wordt niet aangereikt door medewerkers van Voor Jou. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de wettelijke vertegenwoordigers.

Artikel 11 Klachten

- 11.1 Voor Jou heeft een interne en externe klachtenprocedure. De interne klachtenprocedure vindt plaats volgens het klachtenreglement van Voor Jou. Deze staat op Zilliz Xtranet.
- 11.2 De externe procedure vindt plaats bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt de klacht. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.klachtenportaalzorg.nl.
- 11.3 Een andere mogelijkheid is om gebruik te maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ. Telefoon: 088 555 1000. Website: <https://jeugdstem.nl/>.
- 11.4 Bij klachten van ernstige aard kan de overeenkomst zonder opzegtermijn worden beëindigd.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 Voor Jou heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- 12.2 De directie stelt zich niet aansprakelijk voor het zoekraken of defect raken van eigendommen. De directie en/of medewerkers zijn niet aansprakelijk voor diefstal, vermissing en/of schade aan eigendommen van (niet-)medewerkers.

Artikel 13 Verantwoordelijkheid

- 13.1 Het is uitermate belangrijk dat uw gegevens in ons systeem up-to-date zijn. In geval van een ziekte of een ongeval willen wij u immers zo snel mogelijk kunnen bereiken voor eventueel overleg. Geef wijzigingen van telefoonnummers en andere gegevens altijd direct schriftelijk door per e-mail aan info@voorjou-zorg.nl.
- 13.2 In het belang van de jongeren dienen ouders of verzorgers altijd telefonisch bereikbaar te zijn of een alternatief telefoonnummer te geven voor geval van nood.
- 13.3 Ouders of wettelijk vertegenwoordigers blijven altijd eindverantwoordelijk voor hun kind.
- 13.4 Voor Jou zal de te nemen beslissingen met ouders of verzorgers overleggen en vastleggen in het dossier.
- 13.5 Indien gewenst kunnen wij een bewijs van goed gedrag overleggen.

Artikel 14 Protocollen

- 14.1 VoorJou hanteert verschillende protocollen waar de begeleiders van op de hoogte zijn. VoorJou heeft onder andere protocollen voor:
- Handelen bij vermissing en/of weglopen;
 - Huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 14.2 Deze protocollen zijn gebaseerd op de NJI Richtlijnen Jeugdhulp.
- 14.3 Wij zullen ons in alle gevallen aan het protocol houden.

Artikel 15 Calamiteitenplan

- 15.1 Op locatie van VoorJou (Bink36) hangen noodkaarten in de ruimtes. Hier staat op beschreven wat de wijze is van ontruiming indien nodig. Alle medewerkers zijn op de hoogte van het calamiteitenplan.

Artikel 16 Eenzijdig wijzigingsbeding

- 16.1 VoorJou behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen.
- 16.2 Wijzigingen of aanvullingen treden in werking na de bekendmaking hiervan aan de cliënt en/of vertegenwoordiger, tenzij een latere ingangsdatum is aangegeven.
- 16.3 Bekendmaking kan plaatsvinden via Zilliz Xtranet, de website van VoorJou, per e-mail of via een ander communicatiemiddel waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat de cliënt en/of vertegenwoordiger bereikt.
- 16.4 VoorJou zal de cliënt en/of vertegenwoordiger ten minste 30 dagen van tevoren op de hoogte stellen van wijzigingen in de algemene voorwaarden, tenzij een kortere termijn noodzakelijk is vanwege dringende redenen.
- 16.5 Indien de cliënt en/of vertegenwoordiger de wijzigingen niet wenst te accepteren, heeft hij het recht de zorgovereenkomst te ontbinden met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.
- 16.6 Het voortzetten van de zorgovereenkomst na de ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden wordt beschouwd als acceptatie van de gewijzigde voorwaarden door de cliënt en/of vertegenwoordiger.
- 16.7 Wijzigingen zullen niet onredelijk bezwarend zijn voor de cliënt en/of vertegenwoordiger en zullen in overeenstemming zijn met de geldende wet- en regelgeving.
- 16.8 Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De nietige of vernietigde bepaling zal worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
- 16.9 Deze bepaling is van toepassing op alle wijzigingen van de algemene voorwaarden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 16.10 Eventuele specifieke afspraken die tussen de cliënt en/of vertegenwoordiger en VoorJou zijn gemaakt, hebben voorrang boven deze algemene voorwaarden, voor zover deze afspraken schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.

Artikel 17 Akkoord

- 17.1 Door akkoord te gaan met de zorgovereenkomst, gaat u akkoord met de Algemene Voorwaarden.