



Algemene voorwaarden

I. Algemeen

Artikel 1. Begripsbepalingen

Aanbieder: Met zorg begeleiding, die dienstverlening biedt aan cliënten, hun sociale netwerk en professionals met een hulpvraag gericht op (complexe) omgangsproblematiek, casusregie of ambulante begeleiding.

Cliënt/opdrachtgever: De natuurlijke persoon/zorgvrager of organisatie die diensten afneemt bij Met zorg begeleiding.

Vertegenwoordiger: De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt/opdrachtgever of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt/opdrachtgever persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Dienstverlening: Het verrichten van diensten gericht op (specialistische) ondersteuning op het gebied van (complexe) omgangsbegeleiding, casusregie of (ambulante) specialistische begeleiding.

Trajectplan: Het document waarin de afspraken over de in te zetten (specialistische) ondersteuning schriftelijk uitgewerkt worden.

Jeugdbepaling: Het besluit van een orgaan waarbij is vastgelegd naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van wettelijke aanspraken.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle trajecten binnen Met zorg begeleiding.

2.2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen specifieke voorwaarden van toepassingen zijn. In het geval van specifieke voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de specifieke voorwaarden voor.

2.3. Bijzondere voorwaarden of afwijkingen van de algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

Artikel 3. Bekendmaking algemene voorwaarden

3.1. Met zorg begeleiding maakt de algemene voorwaarden bekend aan de cliënt/opdrachtgever door deze zichtbaar te plaatsen op de website waar voorafgaand aan een traject op gewezen kan worden.

3.2. Op verzoek van de cliënt/opdrachtgever licht Met zorg begeleiding de algemene voorwaarden mondeling toe.

Artikel 4. Informeren cliënt/opdrachtgever

4.1. Steeds als Met zorg begeleiding de cliënt/opdrachtgever informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt/opdrachtgever geschikt niveau.



4.2. Indien het belang van de cliënt/opdrachtgever dit vereist, verstrekt Met zorg begeleiding de betreffende informatie aan de vertegenwoordiger van de cliënt/opdrachtgever.

4.3. Met zorg begeleiding zorgt ervoor dat de cliënt/opdrachtgever en/of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van het traject voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de hulpverlening.

Artikel 5. Bevoegdheden vertegenwoordiger

5.1. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt/opdrachtgever uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt/opdrachtgever minderjarig en/of wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging van de cliënt.

Artikel 6. Informatie-uitwisseling

6.1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de hulpverlening van Met zorg begeleiding informeert de cliënt/opdrachtgever ten minste over de volgende punten:

- ❖ De vormen van de dienstverlening die Met zorg begeleiding kan bieden;
- ❖ De procedure rond het uitvoeren van de hulpverlening;
- ❖ De algemene voorwaarden;

6.2. Om tot een trajectplan te komen verzamelt Met zorg begeleiding informatie bij de cliënt/opdrachtgever, diens wettelijke vertegenwoordiger en eventuele verwijzer.

Artikel 7. Totstandkoming

7.1. Het recht op dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van het trajectplan tussen Met zorg begeleiding en de cliënt/opdrachtgever.

7.2. Met zorg begeleiding kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien de cliënt/opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

7.3. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de dienstverlening.

Artikel 8. Beëindiging, annulering en opzegging

8.1. De dienstverlening eindigt door:

Afronding van de afspraken zoals vastgesteld in het trajectplan;

- ❖ Het verlopen van het afgegeven jeugdbepaling;
- ❖ Het overlijden van de cliënt/opdrachtgever;
- ❖ Ontbinding door rechterlijke tussenkomst;

Zwaarwegende redenen, zoals onder 8.2 omschreven.



8.2. Met zorg begeleiding kan de dienstverlening opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:

- ❖ De cliënt/opdrachtgever zijn verplichtingen uit het trajectplan niet naleeft;
- ❖ De cliënt/opdrachtgever weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van het trajectplan;
- ❖ De cliënt/opdrachtgever, diens wettelijke vertegenwoordiger of andere bij de cliënt/opdrachtgever betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Met zorg begeleiding, die voortzetting van dienstverlening niet meer mogelijk maken;
- ❖ De omvang of zwaarte van de dienstverlening door een gewijzigde (hulp)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de dienstverlening gaat vallen en Met zorg begeleiding en de cliënt/opdrachtgever geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van het trajectplan;
- ❖ Met zorg begeleiding geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente of derden voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening en de cliënt/opdrachtgever deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
- ❖ Met zorg begeleiding in staat van surseance terechtkomt.

8.3. Met zorg begeleiding zal bij opzegging naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt/opdrachtgever.

8.4. In de gevallen genoemd onder art. 2 kan opzegging door Met zorg begeleiding tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende, aan de cliënt/opdrachtgever onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de dienstverlening rechtvaardigen.

8.5. Indien Met zorg begeleiding deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt/opdrachtgever de dienstverlening opzeggen per datum waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

8.6. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

8.7. Met zorg begeleiding behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor Met zorg begeleiding de dienstverlening niet naar behoren kan uitvoeren.

8.8. Wanneer cliënt/opdrachtgever een reeds gemaakte afspraak met Met zorg begeleiding wenst te annuleren, dient deze uiterlijk 24 uur van te voren (telefonisch) aan Met zorg begeleiding te worden doorgegeven.

8.9. Indien de annulering minder dan 24 uur van tevoren plaatsvindt, of in geval er in het geheel geen annulering heeft plaatsgevonden, is Met zorg begeleiding gerechtigd 100% van het afspraak tarief aan cliënt/opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 9. Totstandkoming trajectplan:

9.1. Met zorg begeleiding stelt in samenspraak met de cliënt een trajectplan op.

9.2. Uiterlijk drie weken na het intakegesprek legt Met zorg begeleiding het in art. 1 bedoelde trajectplan ter instemming voor aan de cliënt, tenzij anders met de cliënt overlegd.

9.3. Het trajectplan wordt van kracht na instemming van de cliënt.



Artikel 10. Doel en inhoud trajectplan

10.1. Het trajectplan beschrijft de persoonlijke situatie van de cliënt, de doelen waaraan de cliënt en Met zorg begeleiding willen gaan werken en de met de cliënt afgesproken vormen van dienstverlening.

10.2. In het trajectplan wordt daarnaast in ieder geval vastgelegd:

- ❖ Wie binnen de organisatie van Met zorg begeleiding het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
- ❖ De momenten van evaluatie van het trajectplan van aanpak.

Artikel 11. Naleving van het trajectplan

11.1. Met zorg begeleiding voert de dienstverlening uit conform de afspraken in het trajectplan.

11.2. Als Met zorg begeleiding de afgesproken dienstverlening niet conform het trajectplan kan verlenen, stelt Met zorg begeleiding de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken dienstverlening niet conform het trajectplan kan ontvangen, stelt de cliënt Met zorg begeleiding daarvan meteen in kennis.

11.3. Het trajectplan wordt in samenspraak met de cliënt en andere belangrijke betrokkenen geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Artikel 12. Algemeen

12.1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Algemene Verordening Gegevensverwerking.

12.2. Met zorg begeleiding verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van dienstverlening plaatsvindt en waarvan Met zorg begeleiding kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Met zorg begeleiding zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

Artikel 13. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

13.1. Met zorg begeleiding draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het digitale dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

13.2. Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van het trajectplan en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

13.3. Alle medewerkers van Met zorg begeleiding hebben een plicht tot geheimhouding, tenzij de belangen van de cliënt worden geschaad en/of de veiligheid van anderen zwaarwegend in gevaar komt. Met zorg begeleiding hanteert hierbij de richtlijnen uit de beroepscode voor de jeugd- en gezinsprofessional.

13.4. Door instemming met het trajectplan geeft de cliënt Met zorg begeleiding toestemming voor het gebruik van gegevens gerelateerd aan de cliënt ten behoeve van ondersteunende functies, zoals dossierbeheer etc.

Artikel 14. Bewaren van gegevens



14.1. Met zorg begeleiding verstrekt de cliënt op verzoek inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het digitale dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

14.2. Met zorg begeleiding verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van controles door gemeente(n), voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

14.3. Persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet Algemene Verordening Gegevensverwerking.

Artikel 15. Algemeen

15.1. Met zorg begeleiding biedt de cliënten dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede dienstverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

15.2. Met zorg begeleiding werkt volgens de richtlijnen van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (hierna: SKJ). Het SKJ is het beroepsregister voor professionals in de jeugdzorg en ziet toe op kwaliteit, toetsing en scholing.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

16.1. Met zorg begeleiding spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te (laten) voeren. Behoudens het geval dat er sprake is van opzet of van grove schuld, is Met zorg begeleiding nimmer aansprakelijk voor enige directe en/of indirecte schade van de cliënt/opdrachtgever, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, immateriële schade en bedrijfsschade, dan wel schade als gevolg van aansprakelijkheid jegens derden. Indien en voor zover er sprake is van aansprakelijkheid, dan beperkt deze zich tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door Met zorg begeleiding afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

Artikel 17. Verplichtingen van de cliënt

17.1. Cliënt/opdrachtgever verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van het trajectplan.

17.2. Cliënt/opdrachtgever biedt de medewerkers van Met zorg begeleiding de gelegenheid hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het trajectplan of in het kader van de veiligheid.

17.3. Cliënt/opdrachtgever is verplicht Met zorg begeleiding meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van het trajectplan van belang kunnen zijn.

17.4. Cliënt/opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en documenten.

17.5. Cliënt/opdrachtgever onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor het welzijn van andere cliënten, bezoekers en medewerkers van Met zorg begeleiding.

Artikel 18. Klachtenafhandeling

18.1. Met zorg begeleiding spant zich in de diensten en opdrachten naar beste vermogen uit te voeren. Ongenoegens of klachten worden in eerste instantie gepoogd met de direct betrokkenen op te lossen.



18.2. Cliënt heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Met zorg begeleiding heeft klachtenregeling en klachtafhandeling ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Solopartners.

18.3. De medewerkers van Met zorg begeleiding zijn aangesloten bij het SKJ (Kwaliteitsregister Jeugd).

Artikel 19. Betaling

19.1. Met zorg begeleiding declareert de kosten van de overeengekomen dienstverlening aan de betreffende gemeente of rechtstreeks bij de cliënt.

19.2. Facturen dienen, tenzij anders overeengekomen, binnen 14 dagen na de factuurdatum over te worden gemaakt op bankrekeningnummer XXXX t.n.v. Met Zorg Begeleiding onder vermelding van het factuurnummer.

19.3. Met zorg begeleiding is bij het in gebreke blijven van de cliënt/opdrachtgever aan zijn/haar verplichtingen gerechtigd tot incasso van de vordering over te gaan, dan wel derden hiermee te belasten. De cliënt/opdrachtgever is verplicht alle in redelijkheid gemaakte incassokosten te vergoeden.

Artikel 20 Vervoer

20.1 Met zorg begeleiding en diens medewerkers zijn niet verantwoordelijk voor vervoer van cliënten/opdrachtgevers. Cliënten/opdrachtgevers kunnen voor de organisatie van het vervoer naar onze locatie contact opnemen met het sociale wijkteam/CJGV.

Artikel 21. Jeugdbepaling

21.1. De cliënt die zorg inkoop dient over een geldige jeugdbepaling te beschikken, indien deze zorg door de gemeente gefinancierd wordt.

21.2. De jeugdbepaling wordt door de gemeente opgesteld.

Artikel 22 Intellectueel eigendom

Het is zonder uitdrukkelijke toestemming van Met Zorg Begeleiding niet toegestaan gegevens en informatie uit rapporten, scholingsmateriaal en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Met Zorg Begeleiding over te nemen, openbaar te maken en te vermenigvuldigen, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.