

Algemene voorwaarden

Versie 1.0

Artikel 1 Algemeen

1.1 Begripsomschrijvingen

Dienstverlening en Zorgaanbod: Onder dienstverlening wordt begrepen: het leveren van diensten op het terrein van Individuele begeleiding en gezinsbegeleiding. De begeleiding kan bestaan uit (psychosociale) begeleiding, training, advisering, instructie en voorlichting. Dit vertaalt zich in de kerntaken: Ambulante individuele begeleiding en gezinsbegeleiding. Advendis: Vestigingen van Advendis, zoals deze te vinden zijn op de contactpagina van Advendis: www.advendis.nl, en ook een geautoriseerde vertegenwoordiger (werknemer) namens Advendis. (Her)Indicatie: Het(wettelijk) vereiste advies door of namens een indicatieorgaan over de aard, inhoud, omvangen tijdsduur van de zorgbehoefte(n) van de cliënt en de wijze waarop in deze behoefte(n) kan worden voorzien. Zorgovereenkomst: De overeenkomst welke getekend wordt tussen Advendis en de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger. Cliënt: De natuurlijke of rechtspersoon die als cliënt dienstverlening van Advendis overeenkomt.

1.2 Toepassing algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van dienstverlening, als hiervoor bedoeld, door Advendis. Voor bepaalde vormen van dienstverlening zijn aanvullende voorwaarden opgesteld. Deze algemene voorwaarden zijn geldig tot dat Advendis nieuwe voorwaarden heeft vastgesteld en Advendis haar cliënten op de hoogte heeft gebracht van de daarvoor geldende ingangsdatum.

1.3 Uitzondering

Op deze voorwaarden zijn geen uitzonderingen.

1.4 Algemene voorwaarden

Advendis stelt bij het aangaan van de overeenkomst de algemene voorwaarden aan cliënt ter beschikking. De algemene voorwaarde liggen ook ter inzage op het kantoor van Advendis. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk voor Advendis en cliënt overeengekomen te worden. De afwijkende bepalingen worden opgenomen in het zorgovereenkomst c.q. trajectplan.

Artikel 2 Grondslag voor dienstverlening

Daar waar van toepassing verleent Advendis haar diensten met in achtneming van de wettelijke voorschriften.

Artikel 3 Totstandkoming zorgtoewijzing

3.1 Indicatie/Beschikking

Voor een aantal diensten van Advendis is een indicatie en/of een beschikking vereist waaruit de zorgbehoefte van de cliënt blijkt. De indicaties/beschikkingen voor begeleiding worden vastgesteld een verwijzende instelling. Voorbeelden zijn gemeentelijke organisaties, gecertificeerde instellingen en huisartsen.

3.2 Zorgaanbod

Advendis doet op basis van de in lid 1 van dit artikel uitgevoerd indicatiestelling/beschikking een aanbod om in de zorgbehoefte van de cliënt te voorzien.

3.3 Zorgovereenkomst c.q. trajectplan

Een zorgovereenkomst met de cliënt komt tot stand door aanvaarding van het aanbod met betrekking tot de te leveren diensten, de inhoud en de omvang daarvan en de daaraan verbonden kosten en overige (wederzijdse) verplichtingen. De zorgovereenkomst is definitief wanneer het is getekend en in het bezit is van beide partijen.

Artikel 4 Wijziging en beëindiging dienstverlening

4.1 Herindicatie

Als blijkt dat de zorg behoefte van de cliënt tijdens de zorgaanbieding dusdanig ingrijpend verandert dat binnen de bestaande afspraken niet langer de noodzakelijke zorg geleverd kan worden, kan in overleg met de cliënt zorggedragen worden voor herindicatie.

4.2 Zorgovereenkomst c.q. trajectplan

Op grond van de herindicatie zal overleg plaatsvinden over aanpassing van de zorgverlening en zal de zorgovereenkomst dienovereenkomstig worden aangepast.

4.3 Beëindiging zorgovereenkomst

Beëindiging van de zorgovereenkomst of vermindering van het aantal uren zorg zoals overeengekomen, dient de cliënt schriftelijk via een aangetekende brief kenbaar te maken bij Advendis. De datum van ontvangst is bepalend voor de opzegtermijn van één maand.

De zorgovereenkomst eindigt in de volgende gevallen:

- Cliënt komt te overlijden;
- Cliënt gebruikt zijn/haar PGB voor andere doeleinden dan zorg;
- Wanneer feiten of omstandigheden nakoming van de overeenkomst in redelijkheid niet van Advendis kan worden gevraagd;
- Bij einde van de overeengekomen duur;
- Bij afloop van de indicatietermijn, tenzij een herindicatie is aangevraagd bij een bevoegd orgaan en deze is afgegeven;
- Advendis failliet is verklaard of surseance van betaling is verleend;
- Cliënt houdt zich niet aan de algemene voorwaarden en eventuele bijzondere voorwaarden.

Artikel 5 Uitvoering van dienstverlening

5.1 Richtlijnen veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting

De cliënt stelt de zorgverlener in de gelegenheid om volgens de vastgestelde richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting zijn/haar taken te kunnen uitvoeren.

5.2 Omgangsvormen

De cliënt dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Als Advendis hiermee op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd, kan dit reden zijn voor onderbreking dan wel onmiddellijke beëindiging voor de dienstverlening.

5.3 Adreswijziging

De cliënt is verplicht om een adreswijziging of andere voor de dienstverlening relevante persoonlijke wijziging in omstandigheden, tijdig te melden aan Advendis.

5.4 Rookvrije werkplek

De cliënt zorgt ervoor dat op verzoek van de zorgverlener, de werkzaamheden op een rookvrije werkplek verricht kunnen worden. Het is de zorgverlener niet toegestaan te roken tijdens het verrichten van de werkzaamheden bij de cliënt.

5.6 Niet-nakoming

Niet nakomen van de verplichtingen, zoals genoemd in de leden 1 t/m 5 van dit artikel, levert een gewichtige reden om de dienstverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen.

5.7 Giften

Het is de medewerker niet toegestaan om giften in natura, geld of geschenken te ontvangen anders dan een symbolisch gebaar van dank.

5.8 Bereikbaarheid

Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) is het hoofdkantoor van Advendis bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur. Voor contactgegevens van de begeleiders neem contact op met ons via contact@advendis.nl of bel naar ons algemeen nummer (zie website).

5.9 Rapportage

De medewerker legt ieder begeleidingsmoment schriftelijk vast. Dit journaal is bedoeld om vast te houden aan de opgestelde doelen en elkaar op de hoogte te houden van het begeleidingstraject. Advendis kan op deze manier beter sturing geven aan de inhoud van het traject en een en ander beter op het proces van de cliënt afstemmen.

Artikel 6 Uitvoering zorgtoewijzing

6.1 Zorgtoewijzing

De capaciteit van de dienstverlening door Advendis wordt bepaald door de inkoop van individuele uren en pakketten. De toewijzing van diensten kan hierdoor worden begrensd. De toewijzing van diensten kan ook worden begrensd door de(her)indicaties en personele bezetting van Advendis. Uren worden geleverd volgens afspraak in de zorgovereenkomst.

Artikel 7 Kwaliteit

7.1 Kwalificatie medewerkers

De uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden wordt verricht door medewerkers die voldoen aan de vereiste kwalificaties.

7.2 Persoonscontinuïteit

Advendis streeft ernaar dat de cliënt te maken krijgt met een zo klein mogelijk aantal vaste medewerkers.

Artikel 8 Tarieven

8.1 Tarief

De geldende tarieven zijn vastgelegd in de offerte, zorg, beschikking- en/of maatwerkovereenkomst van Advendis, getekend door de cliënt en Advendis.

8.2 Tariefswijziging

Overeengekomen tarieven kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen en worden minimaal een maand voor ingangsdatum van het gewijzigde tarief schriftelijk medegedeeld aan de cliënt, via een wijzigingsovereenkomst of volledig nieuwe zorgovereenkomst.

Artikel 9 Betaling en in gebreke zijn

9.1 Betaling

Betaling van de overeengekomen prijs of factuur, dient binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te geschieden.

9.2 Niet tijdige betaling

Bij niet tijdige (wettelijke) betaling is de cliënt geen rentevergoeding verschuldigd. Het versturen van een aanmaning wordt belast met 10,- administratiekosten. Kosten, die voortvloeien uit het inschakelen van een incassobureau worden bij de opdrachtgever/cliënt/beheerder in rekening gebracht.

9.3 Kosten

Alle kosten bij niet-tijdige betaling, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, zijn voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke kosten worden daarbij vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van €50,00.

9.4 Termijnbetalingen

Termijnbetalingen zijn alleen mogelijk wanneer daar schriftelijk afspraken over zijn gemaakt.

9.5 Facturering

Facturen zullen per mail of post worden toegezonden.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 Professionele hulpverlening

Advendis zal bij zijn/haar werkzaamheden de zorg van een professionele hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met de op hem/haar rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.

10.2 Contant geld en betaalpassen

Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker geld te laten pinnen of anderszins te laten opnemen. De cliënt die in strijd met deze bepaling handelt vrijwaart Advendis van de eventuele negatieve gevolgen hiervan. Omgekeerd is het de medewerker van Advendis niet toegestaan op verzoek van de cliënt of van een derde namens de cliënt geld te pinnen of anderszins op of aan te nemen.

10.4 Gebruik (motor)voertuigen

Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker van Advendis bij de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden ten behoeve van de cliënt gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van cliënt of van derden. Het is de medewerker niet toegestaan om bij

de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden de cliënt gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van de medewerker of van derden. Omgekeerd is het de medewerker van Advendis niet toegestaan een aanbod als in de vorige zin bedoeld van of namens de cliënt te accepteren.

10.5 In bewaring geven van (huis)sleutels

Het is de cliënt niet toegestaan om (huis)sleutels aan de medewerker van Advendis te overhandigen. Omgekeerd is het de medewerker van Advendis niet toegestaan huissleutels van cliënten in bewaring te nemen.

10.6 Dossier

Advendis kan nimmer in gebreke worden gesteld voor de gevolgen van het zoek- of kwijtraken van dossierstukken welke rechtmatig zijn gegeven door cliënt of diens vertegenwoordiger.

Artikel 11 Klachtenregeling

11.1 Klachten

Advendis streeft een zorgvuldige uitvoering na van de zorg- en dienstverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de cliënt een klacht hebben over de zorg- en dienstverlening.

11.2 Klachtenreglement

Op de zorg- en dienstverlening is een klachtenreglement van toepassing dat voldoet aan de Wet kwaliteit klachten en geschillenzorg (WKKGZ). Dit klachtenreglement is te vinden op onze website www.advendis.nl. Mocht u niet in staat zijn om uw klacht in te vullen via onze website, dan kunt u met ons telefonisch contact opnemen en gaan wij u helpen om samen de klacht via onze website in te vullen. U kunt ons telefoonnummer vinden op de website.

Artikel 12 Privacy

12.1 Privacyreglement

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt hanteert Advendis een privacyreglement dat aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voldoet. De bijbehorende privacyverklaring is te vinden op onze website.

12.2 Geluid en of beeldopname

Het is zowel cliënt als de medewerker van Advendis niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van bovengenoemde partijen beeld of geluidsopnamen te maken van begeleidingsmomenten tussen cliënt en/of een vertegenwoordiger van cliënt en Advendis.

Artikel 13 Auteursrecht

Auteursrecht is van toepassing op teksten, beelden, logo's, merken en op andere in het kader van de dienstverlening opgestelde stukken en trainingen, evenals op de website, tenzij anders is aangegeven.

Artikel 14 Geschillen

14.1 Geschil

Het Nederlands recht is van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan een bevoegd rechter.