

Algemene voorwaarden Stichting Empower

1. Algemeen

De zorgverlening door Stichting Empower geschiedt conform het afgegeven indicatiebesluit, beschikking of conform afspraken van zorgvrager/vertegenwoordiger bij afname van een particulier arrangement.

Afspraken met medewerkers van Stichting Empower zijn bindend indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en bevestigd door de directie van Stichting Empower.

De zorgvrager/vertegenwoordiger is verplicht alle wijzigingen met betrekking tot de zorgovereenkomst aan Stichting Empower schriftelijk door te geven, in bijzonder ten aanzien van de zorgverlening.

2. Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten geleverd door Stichting Empower. Daarbij is het steeds wel zo, dat de voorwaarden gelden voor zover dat mogelijk is.

3. Recht op duidelijke informatie

Om goede beslissingen te kunnen nemen m.b.t. de begeleiding bij Stichting Empower is het van belang dat de zorgvrager/vertegenwoordiger en Stichting Empower voorzien wordt van goede, volledige en actuele informatie.

4. Begin en einde van de zorgovereenkomst

De zorgverlening aan zorgvrager door Stichting Empower komt pas tot stand nadat Stichting Empower de zorgovereenkomst, door beide partijen ondertekend, heeft ontvangen.

Uitsluitend in een acute situatie wordt direct tot zorgverlening overgegaan. Voorwaarde hierbij is dat binnen vierentwintig uur de zorgovereenkomst door beide partijen ondertekend en aanwezig is bij Stichting Empower. De zorgovereenkomst kan in

onderling overleg beëindigd worden. Zowel zorgvrager/ vertegenwoordiger als Stichting Empower kan de zorgovereenkomst door schriftelijke opzegging beëindigen per de eerste van de maand waarbij een opzegtermijn van vier weken in acht moet worden genomen.

De zorgvrager/vertegenwoordiger hoeft geen opzegtermijn in rekening te nemen, indien:

- Er geen sprake meer is van een geldige indicatie.
- Bij overlijden van zorgvrager.

Stichting Empower hoeft geen opzegtermijn in rekening te brengen, indien:

- Zorgvrager(of zijn huisgenoten, partner, gasten) zich schuldig maakt aan ongewenste intimiteiten, agressie, discriminatie, intimidatie, excessief alcohol- of drugsgebruik, gevaarlijke huisdieren of slechte hygiëne.
- Het een proefperiode betreft.
- De werkomgeving niet voldoet aan de in de Arboret gestelde eisen.
- De zorgvrager achter blijft met betalingen.
- Ter beoordeling van Stichting Empower, indien zorgvrager zich na herhaaldelijke evaluatie (schriftelijk vastgelegd), zich niet houdt aan de criteria van verantwoorde zorg.

5. Zorgdossier

Stichting Empower legt alles wat voor de begeleiding van belang is vast in een zorgdossier.

6. Geheimhoudingsplicht

Zorgvrager/vertegenwoordiger en Stichting Empower verplichten zich beiden, alle vertrouwelijke informatie inzake de zorgovereenkomst geheim te houden. Deze verplichting geldt niet, indien Stichting Empower en/of de zorgvrager/

vertegenwoordiger in een wettelijke bepaling en/of rechtelijke uitspraak tot openbaring verplicht wordt gesteld.

7. Kwaliteit van dienstverlening

De uitvoering van de zorg geschiedt overeenkomstig de maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen opgenomen in de kwaliteitseisen en protocollen van Stichting Empower.

8. Verblijf op locatie van Stichting Empower

Door Stichting Empower is beleid geformuleerd ten aanzien van het omgaan met eigendommen van de zorgvrager die op een locatie van Stichting Empower verblijft. Stichting Empower heeft een aantal huisregels/beleidsregels opgesteld die bij verblijf op een locatie van Stichting Empower aan de zorgvrager en/of vertegenwoordiger worden toegelicht. Deze huisregels/beleidsregels zijn bindend en dienen te worden nageleefd.

Bij Stichting Empower worden af en toe beeldopnamen gemaakt om te laten zien hoe zij te werk gaan. Er wordt zorgvuldig omgegaan met dit beeldmateriaal zodat niemand schade ondervindt door publicatie van foto's en/of video-opnamen. Wanneer er evenwel toch bezwaar is tegen het publiceren van beeldmateriaal dient u dit aan te geven bij de afdelingsverantwoordelijke.

9. Vervoer

Bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst gaat u ermee akkoord dat cliënten door Stichting Empower vervoerd kunnen worden. De vervoersmiddelen die hiervoor gebruikt worden voldoen aan alle wettelijke eisen die gesteld worden. Daarnaast worden cliënten alleen vervoerd door personeelsleden die hier wettelijk toe bevoegd zijn. Daarnaast heeft Stichting Empower een haal- en breng service voor cliënten. Dit geldt alleen voor cliënten die binnen een straal van 20 kilometer van de

zorglocatie wonen. Op het moment dat u van deze service gebruik wilt maken dient u dit aan te geven bij het intakegesprek. Een vervoersindicatie dient aanwezig te zijn op het moment dat de zorg vergoed wordt vanuit ZIN.

Op het moment dat er een PGB-budget van toepassing is dient het vervoer vanuit eigen financiële middelen bekostigd te worden.

10. Tarieven en betalingscondities

Dit artikel is van toepassing op zorgverlening vergoed vanuit een PGB- en/of particulier budget.

Zorgvrager/vertegenwoordiger is aan Stichting Empower een vergoeding verschuldigd voor de geleverde diensten.

De zorgvrager/vertegenwoordiger is ten alle tijden verantwoordelijk voor het voldoen van de factuur, al dan niet geheel of gedeeltelijk vanuit het PGB (zie vergoedingslijst gemeente).

De zorgvrager/vertegenwoordiger ontvangt maandelijks een factuur van Stichting Empower voor de geleverde diensten. De factuur dient binnen veertien dagen na factuurdatum te zijn voldaan.

Stichting Empower hanteert vaste tarieven, zie de tarievenlijst.

Bij niet tijdig betalen en/of niet volledige betaling is Stichting Empower bevoegd de uitvoering van de zorgovereenkomst op te schorten/te beëindigen. Alle kosten, gerechtelijk en buitengerechtelijk, die hieruit vloeien zullen verhaald worden op de zorgvrager/vertegenwoordiger. Deze kosten bedragen tenminste vijftien procent van het betrokken bedrag, met een minimum van vijfhonderd Euro.

Stichting Empower is gerechtelijk één keer per contractjaar, met onmiddellijke ingang (tarief) wijzigingen door te voeren, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

11. Annulering/wijzigen van de zorgverlening

Zorgarrangementen worden vormgegeven aan de hand van de beschikking en de zorgovereenkomst. De zorgovereenkomst is leidend. In principe wordt planbare zorg verleend.

Annulering/wijziging van gemaakte afspraken is mogelijk met inachtneming van onderstaande voorwaarden:

- Annuleren van ambulante begeleidingen tot vier weken voorafgaand aan de afgesproken datum
- Verplaatsen van datum / tijd van ambulante begeleidingen tot twee weken voorafgaand aan de afgesproken datum / tijd
- Kortdurend verblijf is ingepland aan de hand van een jaarplanning. De beschikking en zorgovereenkomst zijn hierbij leidend. In bijzondere omstandigheden is overleg over andere data mogelijk.
- Wijzigingen in de zorg dienen schriftelijk te worden aangevraagd bij Stichting Empower.

Opzegging van de zorgovereenkomst geschiedt conform de voorwaarden gesteld in artikel vier van de algemene voorwaarden van Stichting Empower.

12. Uitbesteding aan derden

Stichting Empower is gerechtigd, in overleg met zorgvrager/vertegenwoordiger, om gedeeltelijke of gehele zorg uit te besteden aan derden, indien dit naar mening van Stichting Empower een goede uitvoering van de zorg bevordert.

13. Aansprakelijkheid

Deelname aan activiteiten van Stichting Empower geschiedt op eigen risico. Stichting Empower is niet aansprakelijk voor schade/waardevermindering van goederen of welke andere schade dan ook, welke direct- en/of indirect vervolgd zijn van de door Stichting Empower geleverde zorg.

Het is zorgvrager/vertegenwoordiger niet toegestaan, zonder schriftelijke toestemming van Stichting Empower aan medewerkers volmachten te verstrekken, waaronder sleutels, bankpassen, codes, creditcards etc. Bij overtreding hiervan aanvaardt Stichting Empower geen enkele aansprakelijkheid van welke schade dan ook, die hieruit voortvloeit.

14. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan: onvoorzienbare omstandigheden, waardoor nakoming van de zorgovereenkomst redelijkerwijs door de zorgvrager niet meer van Stichting Empower kan worden verlangd. Hieronder wordt onder meer begrepen: Het niet voldoen van leveranciers van hun verplichtingen, werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van medewerkers van Stichting Empower, transportmoeilijkheden, brand, storm, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen.

15. Klachten / geschillen / vertrouwenspersoon

Stichting Empower heeft een regeling voor het indienen van klachten wanneer iemand niet tevreden is over de dienstverlening. Neem hiervoor eerst contact op met de begeleider. Indien men niet tot een oplossing komt, kan een klacht ingediend worden bij de afdelingsverantwoordelijke. Daarnaast is er de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de directeur of het bestuur.

Stichting Empower heeft een onafhankelijke klachtencommissie, die de klacht onderzoekt, daarover een uitspraak doet of bemiddelt. De commissie is bereikbaar via klachtencommissie@stichtingempower.nl. Klachten worden door Stichting Empower te allen tijde uitermate serieus genomen.

Stichting Empower heeft een externe vertrouwenspersoon welke is aangesloten bij het Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg (het AKJ). Het AKJ is te bereiken via: telefoon: 088 555 1000, email: info@akj.nl. Voor regiokantoren en bezoekadressen wordt verwezen naar www.akj.nl

16. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij Stichting Empower. Stichting Empower is te allen tijde bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen mits zorgvrager/vertegenwoordiger van de wijzigingen schriftelijk vooraf op de hoogte wordt gesteld.