

Algemene Voorwaarden

v1.1 / 2024

DICHTBIJ  AMBULANT

SPECIALISTISCHE BEGELEIDING OP MAAT

ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden hebben de hieronder genoemde termen de navolgende betekenis gegeven, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld:

1.1 Zorgorganisatie: Dichtbij Ambulant B.V. ingeschreven aan de Prinses Beatrixlaan 9-83, 2595 AK 's-Gravenhage, uitvoerend aan de Ruimtesonde 8, 3824 MZ Amersfoort. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89118294 en met AGB-code 94067434.

1.2 Begeleider: De persoon die namens de zorgorganisatie de cliënt (ambulante) begeleiding biedt.

1.3 Cliënt: De persoon van tussen de 4 en 100 jaar oud die begeleiding ontvangt van de zorgorganisatie.

1.4 Vertegenwoordiger: De ouder/verzorger met gezag of op een andere manier wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt die bevoegd is namens cliënt op te treden en rechtshandelingen te verrichten.

1.5 Zorgovereenkomst: De zorgovereenkomst die is opgesteld door de zorgorganisatie en betrekking heeft op de cliënt.

1.6 Schriftelijk: Handelingen die op papier ofwel via elektronische berichtgeving worden gecommuniceerd en overeengekomen.

ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de zorgovereenkomst.

2.2 De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden waarnaar door cliënt of vertegenwoordiger wordt verwezen, wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Eventueel afwijkende voorwaarden die door cliënt of vertegenwoordiger worden gehanteerd, zijn voor de zorgorganisatie slechts verbindend indien en zover de zorgorganisatie zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later tussen partijen ontstane rechtsverhoudingen.

2.4 Indien de zorgorganisatie schriftelijk akkoord is gegaan met toepasselijkheid van afwijkende voorwaarden, blijven, ook al wordt dit niet uitdrukkelijk gesteld, deze Algemene Voorwaarden voor het overige onverkort van kracht.

2.5 Onder cliënt of vertegenwoordiger wordt in deze Algemene Voorwaarden tevens verstaan de personen die geen partij zijn bij de zorgovereenkomst doch die namens of ten behoeve van cliënt of vertegenwoordiger de zorgovereenkomst met de zorgorganisatie aangaan en voorts de personen die, hoewel zij noch partij zijn bij de zorgovereenkomst noch op enigerlei andere wijze betrokken zijn bij het aangaan van de zorgovereenkomst, in een zodanige relatie tot cliënt of vertegenwoordiger staan dat zij met cliënt of vertegenwoordiger een organisatorisch verband vormen en namens dat organisatorisch verband gebruik maken van de door de zorgorganisatie geleverde diensten.

ARTIKEL 3 ZORGOVEREENKOMST

3.1 Het recht op zorg en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de zorgovereenkomst tussen de zorgorganisatie en cliënt. De zorgovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de zorgorganisatie en cliënt (of vertegenwoordiger bij cliënten jonger dan 16 jaar oud). In de zorgovereenkomst leggen de zorgorganisatie en cliënt de overeengekomen zorg, vergoeding en dienstverlening vast. Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de zorgovereenkomst.

3.2 De cliënt of vertegenwoordiger dient de zorgorganisatie direct te informeren indien zich omstandigheden voordoen die voor de uitvoering van de zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.

3.3 Door het sluiten van de zorgovereenkomst geeft cliënt of vertegenwoordiger aan de zorgorganisatie toestemming om zorg te verlenen aan cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die de zorgorganisatie nodig acht voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.

3.4 De zorgorganisatie is gehouden om uit hoofde van de zorgovereenkomst op bekwame en zorgvuldige wijze begeleiding te bieden aan cliënt.

3.5 De cliënt of vertegenwoordiger is gehouden om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs vereist mag worden voor een goede uitvoering van de zorgovereenkomst door de zorgorganisatie.

3.6 Binnen het kader van de zorgovereenkomst komt het de zorgorganisatie de vrijheid toe de begeleiding naar eigen inzicht in te vullen.

ARTIKEL 4 WIJZIGINGEN VAN DE ZORGOVEREENKOMST

4.1 Na de totstandkoming van de zorgovereenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede mondelinge afspraken en/of toezeggingen door de zorgorganisatie binden de zorgorganisatie slechts voor zover deze schriftelijk door de zorgorganisatie zijn bevestigd.

4.2 De zorgorganisatie heeft het recht om de zorgovereenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in elk geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de zorgorganisatie in gevaar brengen.

4.3 Wijziging van de zorgovereenkomst kondigt de zorgorganisatie tijdig van tevoren aan met een termijn die minimaal één maand bedraagt.

4.4 In het geval dat de wijziging van de zorgovereenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de begeleiding, dan heeft cliënt of vertegenwoordiger de bevoegdheid om de zorgovereenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 5 EENMALIGE AFMELDING EN BEËINDIGING ZORGOVEREENKOMST

5.1 De begeleider maakt bij aanvang van de zorgovereenkomst afspraken met de cliënt en vertegenwoordiger over de dagen en tijden dat de begeleiding plaatsvindt.

5.2. Een afspraak met betrekking tot begeleiding kan door de cliënt (of vertegenwoordiger voor cliënten jonger dan 16 jaar oud) middels een mail naar contact@dichtbijambulant.nl worden verzet of geannuleerd.

5.3 Bij annulering korter dan twee weken voorafgaand aan de begeleiding zullen de volledige kosten gefactureerd worden door de zorgorganisatie.

5.4 Een verzoek tot volledige beëindiging van de zorgovereenkomst dient altijd schriftelijk te worden gedaan door de cliënt (of vertegenwoordiger voor cliënten jonger dan 16 jaar oud) middels een mail naar contact@dichtbijambulant.nl. De zorgorganisatie bevestigt het bericht van annulering schriftelijk. De datum van ontvangst geldt hierbij als datum van de annulering.

ARTIKEL 6 GEDRAGSREGELS

De zorgorganisatie hanteert gedragsregels, te weten:

- a. Iedereen helpt elkaar waar nodig.
- b. Iedereen heeft respect voor elkaar en elkaars spullen.
- c. Iedereen heeft respect voor elkaars privacy.
- d. Problemen worden besproken met elkaar en met de begeleiding.
- e. Er is geen sprake van agressie, niet in woord en niet fysiek. Boos zijn mag, agressie niet.
- f. Er wordt geen drug of alcohol gebruikt of verhandeld. Cliënten komen en vertrekken nuchter.
- g. Seksuele intimidatie en onderlinge seksuele handelingen zijn op geen enkele manier toegestaan.
- h. Bij wapenbezit, opzettelijke vernieling, diefstal of handel in verboden bezittingen wordt aangifte gedaan bij de politie.

Deze gedragsregels zijn van toepassing voor zowel cliënten, medewerkers en iedereen die zich in en om de zorgorganisatie bevindt.

ARTIKEL 7 OVERTREDINGEN

7.1 Bij diefstal wordt de eerste keer een officiële waarschuwing gegeven aan de cliënt en wordt de vertegenwoordiger door de zorgorganisatie hiervan op de hoogte gebracht. Indien cliënt zich voor de tweede keer schuldig maakt aan diefstal wordt door de zorgorganisatie per direct de zorgovereenkomst ontbonden en aangifte gedaan bij de politie.

7.2 Bij agressie met fysieke verwonding als gevolg wordt de eerste keer een officiële waarschuwing gegeven aan cliënt en wordt de vertegenwoordiger door de zorgorganisatie hiervan op de hoogte gebracht. Indien cliënt zich voor de tweede keer schuldig maakt aan agressief gedrag met fysieke verwonding als gevolg, wordt door de zorgorganisatie de zorgovereenkomst per direct ontbonden. De zorgorganisatie mag bij zeer ernstige incidenten besluiten direct de zorgovereenkomst te ontbinden en aangifte doen bij de politie.

7.3 Bij seksueel grensoverschrijdend gedrag van de cliënt of ernstige vermoedens daarvan wordt door de zorgorganisatie de zorgovereenkomst ontbonden.

7.4 Bij het in bezit hebben van alcohol en/of verdovende middelen door de cliënt worden deze middelen direct in beslag genomen door begeleider. Indien cliënt zich voor de tweede keer schuldig maakt aan het in bezit hebben van alcohol en/of verdovende middelen door de cliënt worden deze middelen direct in beslag genomen door de zorgorganisatie en volgt een gesprek met vertegenwoordiger waarin bepaald wordt door de zorgorganisatie of het wenselijk is de zorgovereenkomst te ontbinden.

7.5 Bij het nuttigen van alcohol en/of verdovende middelen door de cliënt worden deze middelen direct in beslag genomen door de begeleider. Tevens wordt de eerste keer een officiële waarschuwing gegeven aan cliënt en wordt de vertegenwoordiger door de zorgorganisatie hiervan op de hoogte gebracht. Indien cliënt zich voor de tweede keer schuldig maakt aan het nuttigen van alcohol en/of verdovende middelen worden deze middelen direct in beslag genomen door de begeleider en wordt door de zorgorganisatie de zorgovereenkomst ontbonden.

7.6 Bij het in bezit hebben van een wapen (zoals een vuurwapen of mes) door de cliënt wordt deze direct in beslag genomen door begeleider. Hierna zal de zorgorganisatie direct contact opnemen met de politie en aangifte doen en volgt een gesprek met vertegenwoordiger waarin bepaald wordt door de zorgorganisatie of het wenselijk is de zorgovereenkomst te ontbinden.

ARTIKEL 8 GEBRUIK MOBIELE TOESTELLEN

8.1 Het is cliënt toegestaan om mobiele toestellen mee te nemen tijdens de begeleiding.

8.2 Bij cliënten jonger dan 16 jaar oud is de vertegenwoordiger bevoegd om te bepalen in hoeverre mobiele toestellen mogen worden gebruikt door cliënt.

ARTIKEL 9 ZIEKTE EN ONGEVALLLEN

9.1 Vertegenwoordiger wordt verzocht geen zieke cliënt naar de zorgorganisatie te (laten) brengen en de cliënt voorafgaand aan de afgesproken begeleiding af te melden. Een cliënt met koorts of met een besmettelijke ziekte kunnen geen begeleiding ontvangen van de zorgorganisatie.

9.2 In geval van ziekte of ongeval van de cliënt wordt door de zorgorganisatie contact opgenomen met de vertegenwoordiger.

9.3 De zorgorganisatie en diens personeel verstrekken geen medicatie of pijn en koorts onderdrukkende middelen (zoals bijvoorbeeld paracetamol).

9.4 De begeleider en overige medewerkers van de zorgorganisatie mogen eerste hulp verlenen en indien sprake van een hartstilstand of verstikking de cliënt reanimeren.

9.5 In noodgevallen zal de begeleider onmiddellijk 112 contacteren en daarna de vertegenwoordiger informeren.

9.6 Vertegenwoordiger is verplicht te melden indien een cliënt lijdt aan een besmettelijke ziekte/aandoening zoals hoofdluis, wormen, roodvonk, rode hond, meningitis, kinkhoest, mazelen, tbc, RS-virus, diarree, impetigo, vijfde ziekte, covid-19, enzovoorts. De zorgorganisatie heeft te allen tijde de bevoegdheid de cliënt te weigeren.

ARTIKEL 10 MEDICATIE EN MEDISCHE ZORG

10.1 Het is wettelijk niet toegestaan voor de werknemers van de zorgorganisatie om medicatie toe te dienen aan de cliënt.

10.2 De zorgorganisatie verzoekt de cliënt of vertegenwoordiger bij aanvang van de zorgovereenkomst om bij medicatiegebruik die (mogelijk) invloed hebben op de begeleiding te vermelden.

ARTIKEL 11 VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN

11.1 De zorgorganisatie hanteert huisregels zoals beschreven in Artikel 6.

11.2 De zorgorganisatie is wettelijk verplicht incidenten te registreren en indien wettelijk bepaald te melden en/of aangifte te doen bij de politie.

11.3 De begeleider is bevoegd om indien de veiligheid van cliënt, een andere cliënt of materialen in gevaar zijn, de cliënt fysiek vast te pakken om zo te voorkomen dat de cliënt zichzelf, anderen of materialen beschadigt.

11.4 De zorgorganisatie is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen indien een cliënt ongevraagd of op eigen initiatief wegloopt tijdens de begeleiding of zichzelf op een andere wijze in gevaar brengt.

11.5 De zorgorganisatie is verplicht te werken met de Meldcode Kindermishandeling en een melding te doen bij Veilig Thuis indien deze meldcode hiertoe opdraagt.

11.6 De zorgorganisatie heeft het recht om de cliënt te verplaatsen in een voertuig met minimaal 4 wielen wanneer dit de begeleiding ten nut komt.

ARTIKEL 12 AANVANG EN DUUR VAN DE BEGELEIDING

12.1 Cliënt heeft een beschikking afgegeven door de gemeente nodig ofwel een PGB-budget om een zorgovereenkomst met de zorgorganisatie te kunnen afsluiten.

12.2 De duur van de begeleiding wordt voorafgaand aan de start afgesproken met cliënt en vertegenwoordiger en geregistreerd in het online dossier zoals gesteld in Artikel 17 (Algemene verordening persoonsgegevens en privacy).

12.3 Indien de begeleiding door overmacht van bovenstaande tijden moet afwijken, wordt de vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk hierover ingelicht.

12.4 Het tijdig brengen en ophalen van de cliënt bij begeleiding op locatie van de zorgorganisatie, valt onder verantwoordelijkheid van de vertegenwoordigers van de cliënt bij cliënten jonger dan 16 jaar oud. Cliënten ouder dan 16 jaar zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanwezig zijn voor de begeleiding.

ARTIKEL 13 BEREIKBAARHEID

13.1 De zorgorganisatie is op werkdagen bereikbaar op het telefoonnummer 033-2340220.

13.2 In verband met de zorg en verantwoordelijkheid voor de cliënt, is het noodzakelijk dat de vertegenwoordiger telefonisch bereikbaar is op het moment dat de cliënt zorg ontvangt.

13.3 Bij aanvang van de zorgovereenkomst ontvangt cliënt en vertegenwoordiger het mobiele telefoonnummer en e-mailadres van de vaste begeleider(s) van de cliënt.

ARTIKEL 14 VOORSCHRIFTEN EN ADVIEZEN

14.1 Vertegenwoordigers geven cliënt kleding mee die vies mogen worden tijdens de begeleiding.

14.2 Het dragen van sieraden door de cliënt is op eigen risico. Verlies of beschadiging van de sieraden van cliënt kunnen niet verhaald worden bij de zorginstelling.

14.3 De begeleider mag cliënt verzoeken voor de veiligheid sieraden af te doen.

14.3 Vertegenwoordiger draagt zorg voor geschikt incontinentiemateriaal en reservekleding indien cliënt (weleens) incontinent is.

14.4 De zorgorganisatie adviseert vertegenwoordiger de cliënt geen waardevolle spullen mee te geven.

ARTIKEL 15 OVERMACHT

15.1 Indien de zorgorganisatie bij uitvoering van de zorgovereenkomst door overmacht verhinderd zou zijn, zijn verplichtingen jegens cliënt na te komen, heeft de zorgorganisatie het recht de zorgovereenkomst niet of niet verder uit te voeren, of de uitvoering op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding of garantie. De financiële afwikkeling zal alsdan in onderling overleg tussen de zorgorganisatie en cliënt of vertegenwoordiger worden geregeld.

15.2 Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van Partijen onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de zorgovereenkomst redelijkerwijs niet meer van de zorgorganisatie kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde van het sluiten van de zorgovereenkomst te voorzien waren. Hieronder wordt in elk geval begrepen: bovenmatig ziekteverzuim van de zorgorganisatie, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen en bedrijfsstoringen.

ARTIKEL 16 AANSPRAKELIJKHEID

16.1 De zorgorganisatie heeft een aansprakelijkheid- en ongevallenverzekering afgesloten.

16.2 Behoudens bij gebleken opzet of grove schuld van de zorgorganisatie is de aansprakelijkheid van de zorgorganisatie beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van de zorgorganisatie terzake uitkeert.

16.3 De aansprakelijkheid van de zorgorganisatie voor alle kosten en schade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door een fout of tekortkoming in de uitvoering van de zorgorganisatie, is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarvoor de zorgorganisatie zich voor dergelijke schadeveroorzakende gebeurtenissen redelijkerwijs kan verzekeren en waarvoor daadwerkelijk dekking is verleend.

16.4 De zorgorganisatie is niet aansprakelijk voor cliënten tegenover derden.

16.5 De zorgorganisatie is niet aansprakelijk voor diefstal, beschadiging en/of zoekraken van eigendommen van cliënten.

ARTIKEL 17 ALGEMENE VERORDENING PERSOONSGEGEVENS (AVG) EN PRIVACY

17.1 De zorgorganisatie legt voor cliënt een elektronisch cliëntendossier aan met gebruik van online software van ZilliZ. In dit dossier wordt door de zorgorganisatie voor de zorgverlening noodzakelijke persoonsgegevens opgeslagen.

17.2 De zorgorganisatie legt naast de bij Artikel 17.1 omschreven elektronisch cliëntendossier geen overig dossier aan.

17.3 Cliënt en vertegenwoordiger geeft toestemming voor het verwerken en opslaan van persoonsgegevens van de cliënt doormiddel van een ondertekende privacyverklaring.

17.4 Cliënt en vertegenwoordiger(s) hebben het recht het dossier van de cliënt in te zien en ontvangen hiervoor een eigen inlog van het elektronische cliëntendossier van ZilliZ.

17.5 Volgens de Jeugdwet is de zorgorganisatie verplicht om het cliëntendossier minimaal 20 jaar te bewaren. Deze termijn gaat in na het behalen van de 18-jarige leeftijd van de cliënt of laatste wijziging in het zorgdossier.

17.6 Cliënt dient bij aanvang van de zorgovereenkomst een geldig identiteitsbewijs te laten zien aan de zorgorganisatie. Dit is ter controle van de identiteit van de cliënt. De zorgorganisatie heeft geen kopie van het geldig identiteitsbewijs in haar bezit.

17.7 Het is niet toegestaan om foto's, filmpjes of geluidsopnames te maken van cliënt of personeel van de zorgorganisatie zonder schriftelijke toestemming van betrokken partijen.

ARTIKEL 18 KLACHTENPROCEDURE

De zorgorganisatie beschikt over een klachtenprocedure. Deze procedure wordt uitgereikt aan cliënt en vertegenwoordiger bij aanvang van de zorgovereenkomst en is te vinden op de website van de zorgorganisatie en de online omgeving van ZilliZ.

ARTIKEL 19 WIJZIGING VAN DEZE VOORWAARDEN

19.1 De zorgorganisatie is te allen tijde bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.

19.2 De zorgorganisatie informeert de cliënt en de wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.

19.3 De wijzigingen treden één maand na deze kennisgeving in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist.

19.4 In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de zorgovereenkomst dan heeft de wettelijke vertegenwoordiger de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de zorgovereenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt waarbij de opzegtermijn van één kalendermaand van toepassing is.

ARTIKEL 20 SLOTBEPALINGEN

20.1 Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

20.2 De nietigheid, de vernietiging of het buiten beschouwing laten van een bepaling van deze Algemene Voorwaarden of een deel daarvan heeft niet tot gevolg dat de overige bepalingen, respectievelijk de resterende gedeelten van de bepaling, nietig zijn, worden vernietigd, respectievelijk buiten beschouwing worden gelaten.

20.3 Indien de zorgorganisatie in een voorkomend geval niet de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, brengt dit niet mee dat deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat de zorgorganisatie het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

20.4 In die gevallen waarin de zorgovereenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, streven partijen naar het bereiken van een oplossing op grond van redelijkheid en billijkheid.

20.5 Op de zorgovereenkomst en de uitvoering daarvan is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

20.6 Uit de zorgovereenkomst voortvloeiende geschillen die niet tot overeenstemming leiden, worden berecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.