

<p style="text-align: center;">Kwaliteitssysteem Algemene voorwaarden</p>	Nummer	1224
	Versie	3
	Status	Definitief
	Pagina	Pagina 1 van 3

Algemene voorwaarden Zorggroep Hilzijn

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. 'Zorggroep Hilzijn': Organisatie die zorg verleent aan mensen met een beperking
2. Zorgvrager: persoon ouder dan 18 jaar of, bij een kind jonger dan 18 jaar, diens wettelijke vertegenwoordiger, die een overeenkomst heeft met 'Zorggroep Hilzijn'.
3. Activiteiten: beschermd wonen, beschermd thuis, ambulante begeleiding, dagbesteding, thuisbegeleiding, gezinsbegeleiding, persoonlijke verzorging

Artikel 2 Ingangsdatum

Als ingangsdatum van deze algemene voorwaarden geldt 05-09-2019.

Artikel 3 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen Zorggroep Hilzijn en een zorgvrager worden gesloten.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen Zorggroep Hilzijn en de zorgvrager.
3. Rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst kunnen slechts met instemming van zowel Zorggroep Hilzijn als de zorgvrager worden overgedragen aan derden.
4. Bij aanmelding of door de totstandkoming van een overeenkomst aanvaardt zorgvrager de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 Kennismaking, aanbod en overeenkomst

1. Zorggroep Hilzijn biedt zowel digitale als schriftelijke informatie over haar activiteiten aan nieuwe en bestaande zorgvragers aan.
2. Een nieuwe zorgvrager kan een gratis kennismakingsgesprek aanvragen, waarin de wensen en behoeften van de zorgvrager of zijn/haar kind worden besproken. Na aanleiding van deze kennismaking kan al dan niet worden gekozen om een intakegesprek te voeren. Hierin wordt ook het intakeformulier ingevuld.
3. Indien de zorgvrager van het aanbod gebruik wil maken, ontvangt deze een zorgovereenkomst inclusief algemene voorwaarden van Zorggroep Hilzijn.
4. De zorgvrager dient bij het aangaan van de overeenkomst met Zorggroep Hilzijn voor het leveren van zorg te beschikken over een geldige indicatie voor zorgverlening. Indien gewenst kan Zorggroep Hilzijn hierbij ondersteunen.
5. Indien de indicatie voor zorgverlening niet (meer) toereikend is voor de zorg die voor zorgvrager vereist is zal de zorgvrager in overleg met Zorggroep Hilzijn een herindicatie aanvragen.

Artikel 5 Plaatsing en toegankelijkheid

1. Zorggroep Hilzijn houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, rekening met individuele wensen van de zorgvrager of zijn/haar kind. Zorggroep Hilzijn behoudt zich echter ten allen tijde het recht voor om hiervan af te wijken indien de belangen van andere zorgvragers en/of de organisatie strijdig zijn.
2. Zorggroep Hilzijn houdt zich ten allen tijde het recht voor om de zorgvrager van toekomstige deelname aan activiteiten uit te sluiten of hem/haar in een andere groep te plaatsen, indien zijn/haar gedrag hiertoe aanleiding geeft. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan Zorggroep Hilzijn. Bij uitsluiting van deelname aan toekomstige activiteiten wordt een eventueel al betaalde factuur ten aanzien van deze toekomstige activiteit(en) terugbetaald.

 <p style="text-align: center;">Kwaliteitssysteem Algemene voorwaarden</p>	Nummer	1224
	Versie	3
	Status	Definitief
	Pagina	Pagina 2 van 3

3. Indien de zorgvrager tijdens een activiteit bij Zorggroep Hilzijn ontoelaatbaar gedrag vertoont, behoudt Zorggroep Hilzijn zich ten alle tijden het recht voor de zorgovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Hierbij zullen wettelijke voorschriften nageleefd worden.

4. Zorggroep Hilzijn behoudt zich tevens het recht voor om de zorgvrager te weigeren voor de duur van een periode dat de zorgvrager door ziekte of anderszins een (gezondheids)risico vormt voor anderen. Zorggroep Hilzijn zal dan inspanning verrichten voor een goede opvang c.q. vervolg plek van zorgvrager.

Artikel 6 Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Zorggroep Hilzijn en zorgvrager wordt steeds aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. De overeenkomst kan schriftelijk, met redenen, door de zorgvrager en Zorggroep Hilzijn worden opgezegd met een opzegtermijn van minimaal 1 maand einde maand voor de zorgvrager of per direct door Zorggroep Hilzijn, met in achtneming van de wettelijke voorschriften.
3. Indien de indicatieverstrekker beslist dat de zorgvrager geen recht meer heeft op een indicatie of indien een zorgvrager overlijdt, dan kan de overeenkomst door de zorgvrager of indicatieverstrekker direct worden opgezegd zonder dat verdere kosten verbonden zijn aan annulering van toekomstige activiteiten. Dit dient wel schriftelijk te gebeuren en kan nooit met terugwerkende kracht plaatsvinden.

Artikel 7 Annuleren en afmelden

1. Bij annulering van de zorg binnen 48 uur is de zorgvrager i.v.m. vaste lasten van personeel en/of huisvesting het volledige tarief voor de betreffende activiteit verschuldigd. Zorggroep Hilzijn is verantwoordelijk dat de uren, dagdelen en/of etmalen zorg worden aangeboden, de cliënt is verantwoordelijk dat hij of zij deze zorg afneemt.

Artikel 8 Prijzen en prijswijzigingen

De prijzen voor ZIN worden rechtstreeks afgestemd met de indicatieverstrekker. De prijzen voor persoonsgebonden budget worden jaarlijks opnieuw vastgesteld, de zorgvrager wordt vooraf geïnformeerd over de prijs van activiteiten van Zorggroep Hilzijn.

Artikel 9 Betaling / niet tijdige betaling

1. De zorgvrager, indicatieverstrekker verplicht zich tot het betalen van het volledige tarief voor een overeengekomen dienst. De indicatieverstrekker, zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger is hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de facturen.
2. Tenzij anders is overeengekomen, dient een factuur binnen 2 weken na de factuurdatum te zijn voldaan door overmaking op het op de factuur vermelde bankrekeningnummer onder vermelding van het debiteurennummer en factuurnummer. Na deze termijn wordt een aanmaning verstuurd. Wanneer er vervolgens 2 weken na het versturen van de aanmaning nog steeds niet is betaald zal een 2^{de} aanmaning verstuurd worden. Mocht ook deze niet binnen 2 weken betaald zijn, dragen wij het dossier over aan de gerechtsdeurwaarder.
3. Indien niet tijdig of niet volledig wordt betaald is Zorggroep Hilzijn bevoegd om per direct en zonder tussenkomst van een rechter de overeenkomst met de zorgvrager te ontbinden.
4. Onverminderd zijn/haar overige verplichtingen, is de zorgvrager bij persoonsgebonden budget, de wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen vanaf de vervaldatum van de betaling, of de in de factuur opgenomen betalingstermijn. De zorgvrager is aansprakelijk voor de buitengerechterlijke en gerechtelijke kosten verbonden aan de incasso van de niet betaalde vorderingen op hem/haar, zijnde ten minste 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 250,-.

<p style="text-align: center;">Kwaliteitssysteem Algemene voorwaarden</p>	Nummer	1224
	Versie	3
	Status	Definitief
	Pagina	Pagina 3 van 3

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Zorggroep Hilzijn is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de overeenkomst, waaruit een eventuele aansprakelijkheid zou voortvloeien. Deze aansprakelijkheid omvat de vermogensschade en immateriële schade, evenals de wettelijke aansprakelijkheden voor haar personeelsleden en voor door haar ingeschakelde derden, voor zover een en ander aan Zorggroep Hilzijn toerekenbaar is.
2. De zorgvrager is wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hem- of haarzelf. De zorgvrager of zijn/haar kind dient WA-verzekerd te zijn.
3. Zorggroep Hilzijn spant zich in om alle activiteiten kwalitatief optimaal te verrichten, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Niet uitgesloten kan worden, dat desondanks foutieve inhoudelijke informatie wordt verstrekt. Zorggroep Hilzijn aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.
4. Zorggroep Hilzijn aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade aan eigendommen van zorgvrager.
5. De zorgvrager verklaart hierbij toestemming te geven voor het verstrekken van de beschreven medicatie. Zorggroep Hilzijn kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor schade die te maken heeft met het aanreiken of het niet-aanreiken van medicatie. Indien gewenst kan de zorgvrager zelf de medicatie verzorgen of laten verzorgen.

Artikel 11 Klachtenprocedure / vertrouwenspersoon

De redenen van uw klachten kunnen heel verschillend zijn. Klachten hebben een negatieve bijklank. Dat is meestal niet terecht. Zowel voor u als voor de hulpverlener biedt een klacht mogelijkheden tot verbeteringen van de zorg. Het is daarom van groot belang dat uw klacht op de juiste plek terechtkomt. Als allereerste stap kunt u uw klacht bespreken met uw hulpverlener. U kunt ons bereiken via de telefoon en mail tijdens kantooruren van 8.30 – 16:30 uur (0475744030, info@hilzijn.nl) Het is goed mogelijk dat hij of zij niet weet dat u ontevreden bent, mogelijk is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek opgelost worden. Eventueel kan er een gesprek plaatsvinden met onze interne klachtencommissie op onze locatie in Heibloem. Vaak is dit voldoende om tot een oplossing te komen. Blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dat gesprek niet aan te gaan dan kunt u een klachtenformulier invullen. Dit kunt u vinden op onze website (www.hilzijn.nl) Dit formulier kunt u sturen aan de klachtencommissie van Zorggroep Hilzijn, indien u de klacht al intern heeft ingediend en niet tot een oplossing bent gekomen kunt u het formulier indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie. Op onze website staat de verdere procedure beschreven en kunt u de contact gegevens vinden.

Hilzijn heeft een interne vertrouwenspersoon aangesteld dat is Hilde Mesman. Onze externe vertrouwenspersoon is ondergebracht bij www.knaebel-advies.nl

Artikel 12 Wijziging

Zorggroep Hilzijn is steeds bevoegd deze algemene dienstverleningsvoorwaarden te wijzigen. Zorgvragers krijgen hiervan schriftelijk bericht. De nieuwe algemene voorwaarden vervangen dan met onmiddellijke ingang de vorige versie.