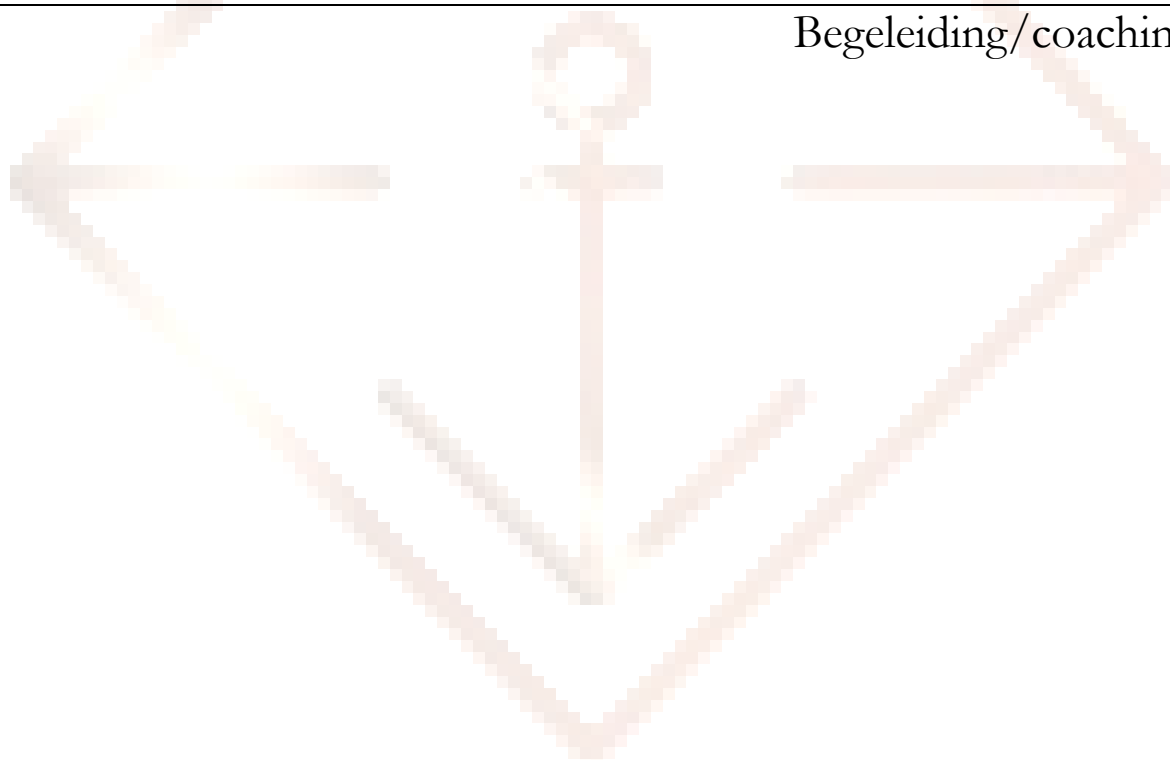


Algemene voorwaarden

Begeleiding/coaching



“Stabiliteit Bescherming Vertrouwen”

Ancora Begeleiding & Bewind
Postbus 1003
8200 BA Lelystad

Tel. 06-40561547 / 06-40413141
Email: info@ancorabb.nl
www.ancorabb.nl

IBAN Rekeningnummer
NL 78 KNAB 0257600043
KvK 72159057
BTW NL859009567B01

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 | Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Begeleiding: het geheel van activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, begeleiding die zich richt op de volgende leefgebieden: financiën, sociaal functioneren, zingeving, lichamelijk functioneren, huisvesting en dagbesteding. Onder begeleiding valt ook ondersteuning;
Coaching: Het geheel van activiteiten gericht op het verkrijgen van inzicht in de persoonlijke waarden en wordt geleerd om ingesleten gedrag- en gedachtenpatronen te doorbreken.
Mochten er uit voorgenoemde diensten het verzoek komen om een workshop aan te bieden op locatie, ter preventie of een ander doeleind, dan zijn deze algemene voorwaarden hier tevens op van toepassing.
- 1.2 Medewerker: (medewerker van) Ancora begeleiding & bewind, gevestigd te Lelystad, Kamer van Koophandel nummer: 72159057, BTW nummer: NL859009567B01;
- 1.3 Cliënt: ieder persoon, die met de begeleiding/coaching een overeenkomst (zoals hieronder aangegeven) heeft afgesloten;
- 1.4 Overeenkomst: alle overeenkomsten die de medewerker verstrekt op het gebied van begeleiding/coaching;
- 1.5 Begeleidingsplan: de begeleiding/coaching wordt geboden aan de hand van de door cliënt gestelde doelen geboden, die worden vastgelegd in het begeleidingsplan;

Artikel 2 | Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten gesloten tussen de medewerker en cliënt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten van Ancora begeleiding & bewind is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3 | Informatie en totstandkoming van een overeenkomst

- 3.1 De cliënt heeft recht op informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en het moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.
- 3.2 Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de medewerker en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de zorg. In ieder geval wordt besproken:
 - Het recht op vrije keuze van de zorg (zowel intern als extern van Ancora begeleiding & bewind)
 - De naam van de verantwoordelijke medewerker en die van andere betrokken medewerkers;
 - De ervaring van de betrokken medewerkers;
 - Overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten
- 3.3 Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de begeleiding of coaching niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.
- 3.4 De medewerker stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, tevens algemene informatie ter beschikking. De medewerker geeft informatie over:
 - Ancora begeleiding & bewind;
 - De gang van zaken van het begeleidingsproces, zoals de intake, het opstellen van het begeleidingsplan, de dienstverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
 - Betaling voor kosten voor (aanvullende diensten), indien van toepassing het eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
 - De klachten- en geschillenregeling;
 - De gedragscode;

- Het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy.
- 3.5 De overeenkomst is van kracht als deze getekend bij Ancora begeleiding & bewind in bezit is.

Artikel 4 | Gegevens- en geheimhoudingsverplichting

- 4.1 Op deze persoonsregistratie is onze privacyverklaring van toepassing.
- 4.2 Zowel medewerker en cliënt verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van een tussen hen gesloten overeenkomst van elkaar of uit andere bron over elkaar hebben verkregen en waarvan zij weten, dan wel redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is, tenzij een wettelijke verplichting tot bekendmaking geldt.
- 4.3 De medewerker respecteert privacy en draagt er zorg voor dat persoonlijke- of bedrijfsinformatie vertrouwelijk wordt behandeld.

Artikel 5 | Dossier

- 5.1 Het dossier bevat, naast het begeleidingsplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
- In overleg met de cliënt welke (professionele) relaties/naasten bij de dienstverlening worden betrokken en/of over de dienstverlening worden geïnformeerd. Tevens de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet.
 - De voortgang van de dienstverlening;
 - Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de dienstverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
- 5.2 Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt. De cliënt heeft altijd recht op inzage en kan tegen betaling een kopie krijgen van het dossier.

Artikel 6 | Begeleidingsplan

- 6.1 De medewerker stelt samen met de cliënt, een begeleidingsplan op. Dit begeleidingsplan is opgesteld aan de hand van de door cliënt gestelde wensen/doelen.
- 6.2 Het begeleidingsplan bevat in ieder geval:
- De doelen met betrekking tot de dienstverlening voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. (met in achtname van de achterliggende wijze van financiering)
 - De wijze waarop de medewerker en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
 - Wie voor de verschillende onderdelen van de begeleiding/coaching verantwoordelijk is; en op welke wijze (indien van toepassing) afstemming plaatsvindt tussen meerdere medewerkers/zorgverleners, wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
 - De wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Ancora begeleiding & bewind zal ontvangen;
 - De frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het begeleidingsplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

Artikel 7 | Verplichtingen cliënt

- 7.1 Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van de medewerker met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs
- 7.2 De cliënt houdt zich aan de gedragscode en onderhoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van de medewerkers van zorgaanbieder.
- 7.3 De cliënt geeft de medewerker, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft.

- 7.4 Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren dienstverlening is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

Artikel 8 | Kosten

- 8.1 De cliënt is Ancora begeleiding & bewind het overeengekomen tarief verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door het zorgkantoor, gemeente of een andere opdrachtgever worden betaald.
- 8.2 Voor de vooraf overeengekomen door de zorgaanbieder in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt de zorgaanbieder een duidelijk en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.
- 8.3 De zorgaanbieder stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 8.4 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorgaanbieder gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
- 8.7 Tariefswijzigingen worden minimaal één kalendermaand voor aanvang van de verhoging/verlaging schriftelijk door de budgetbeheerder aan de cliënt kenbaar gemaakt.

Artikel 9 | Aansprakelijkheid

- 9.1 Meent de cliënt dat door een tekortkoming in de uitvoering van de begeleiding de cliënt schade heeft geleden, lijdt of nog zal lijden, dan dient de cliënt dat binnen een maand nadat de cliënt wist c.q. kon weten dat er sprake is van een tekortkoming zoals hierboven bedoeld, dit schriftelijk per e-mail en/of aangetekende brief aan Ancora begeleiding & bewind kenbaar te maken, bij gebreke waarvoor Ancora begeleiding & bewind niet meer aansprakelijk is/niet meer aansprakelijk gesteld kan worden.
- 9.2 Ancora begeleiding & bewind kan niet aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen en/of nalatigheid van derden, waar Ancora begeleiding & bewind diensten/producten afneemt en/of naar heeft doorverwezen dat betrekking heeft op de cliënt.
- 9.3 Ancora begeleiding & bewind is niet aansprakelijk voor eventuele schade, van welke aard, onder welke benaming en van welke omvang dan ook, die de cliënt door toedoen, behoudens in het geval van opzet of grove schuld van de medewerker bij het uitvoeren van de begeleiding/coaching lijdt.
- 9.4 Ancora begeleiding & bewind is nimmer aansprakelijk voor schade welke het gevolg is van onjuiste, onvolledige dan wel te laat verstrekte informatie door cliënt.
- 9.5 Indien er sprake is van een omstandigheid en/of een nalaten die leidt tot aansprakelijkheid van Ancora begeleiding & bewind dan is de aansprakelijkheid van Ancora begeleiding & bewind steeds beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar(s) van de medewerker wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de verzekeringsvoorwaarden op basis waarvan uitkering wordt gedaan.
- 9.6 Ancora begeleiding & bewind voert de begeleiding/coaching uitsluitend uit voor de cliënt. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen enkel recht ontfangen. De cliënt vrijwaart Ancora begeleiding & bewind voor alle aanspraken van derden inzake de uitvoering van de begeleiding/coaching.

Artikel 10 | Ontbinding, opschorting en opzegging/Nazorg

- 10.1 Ancora begeleiding & bewind is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang tegenover de cliënt op te schorten en/of te ontbinden:
- a) door overlijden van cliënt;
 - b) door het niet of niet behoorlijk nakomen door cliënt van een verplichting die voortvloeit uit dan wel samenhangt met de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden;
 - c) door verhuizing van cliënt naar het buitenland, dan wel doordat cliënt Nederland feitelijk heeft verlaten;
 - d) indien cliënt zich misdraagt;
 - e) indien de financiering van de begeleiding/coaching niet langer gewaarborgd is;

- f) indien voortzetting van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van de medewerker kan worden gevegd.
- 10.2 De overeenkomst eindigt:
- Met instemming van beide partijen;
 - Na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
 - Na een eenzijdige opzegging door de medewerker met inachtneming van het bepaalde in artikel 10.1;
 - Wanneer de geldigheidsduur van het begeleidingsplan/beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.
- 10.3 Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen de medewerker en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. De medewerker stelt de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt en de betrokken zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde organisatie, op de hoogte.

Artikel 11 | Geschillen

- 11.1 Bij eventuele geschillen omtrent de afwikkeling van de overeenkomst tot medewerker dient de cliënt allereerst een klacht in te dienen conform de interne klachtenregeling van Ancora begeleiding & bewind.
- 11.2 Met betrekking tot alle geschillen is uitsluitend de rechtbank -al dan niet de sector kanton- bevoegd.
- 11.2 Indien een bepaling uit de overeenkomst tot begeleiding/coaching en/of deze algemene voorwaarden nietig wordt verklaard, tast dit niet de geldigheid van de overige bepalingen in de overeenkomst tot begeleiding/coaching en/of deze algemene voorwaarden aan. De nietige of vernietigbare bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die het meest de strekking van de nietige of vernietigbare bepaling benadert.

Artikel 12 | Wijzigingen van de voorwaarden

- 12.1 Ancora begeleiding & bewind is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen. De cliënt zal op de hoogte gesteld worden van deze wijziging(en).
- 12.2 Indien de cliënt niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient cliënt bezwaar binnen 14 dagen schriftelijk kenbaar te maken. Na het verstrijken van de genoemde termijn wordt de cliënt geacht in te stemmen met de wijziging of aanvulling.

Artikel 13 | Slotbepalingen

- 13.3 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als “Algemene Voorwaarden Begeleiding/coaching Ancora begeleiding & bewind”.