

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Algemeen

1.1 Begripsomschrijvingen

Dienstverlening en Zorgaanbod:

Onder dienstverlening wordt onder meer verstaan: 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 .

HiFive BV: Vestigingen van HiFive, zoals deze te vinden zijn op de contactpagina van HiFive: www.hifive.nl, alsmede een geautoriseerde vertegenwoordiger (werknemer) namens HiFive.

(Her)Indicatie: Het (wettelijk) vereiste advies door of namens een indicatieorgaan over de aard, inhoud, omvang en tijdsduur van de zorgbehoefte(n) van de cliënt en de wijze waarop in deze behoefte(n) kan worden voorzien.

Zorgovereenkomst: De overeenkomst die getekend wordt tussen HiFive en de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger.

Cliënt: De natuurlijke of rechtspersoon die als cliënt dienstverlening van HiFive ontvangt.

1.2 Toepassing algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van dienstverlening, als hiervoor bedoeld, van HiFive BV. Voor bepaalde vormen van dienstverlening zijn aanvullende voorwaarden opgesteld. Deze algemene voorwaarden zijn geldig totdat HiFive nieuwe voorwaarden heeft vastgesteld en HiFive 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

HiFive verstrekt cliënt voor het aangaan van de overeenkomst de algemene voorwaarden en informeert cliënt tijdig over eventuele wijzigingen. Ook liggen de algemene voorwaarden ter inzage op het kantoor van HiFive. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met HiFive overeengekomen te worden, of zijn terug te vinden in de Zorgovereenkomst.

Artikel 2 Grondslag voor dienstverlening

Veel diensten van HiFive worden verleend op grond van wettelijke regelingen. HiFive hanteert deze wettelijke voorschriften indien en voor zover van toepassing bij de bepaling van de aard en de omvang van de dienstverlening.

Artikel 3 Totstandkoming zorgtoewijzing

3.1 Indicatie / Beschikking

Voor diensten van HiFive zijn een indicatie en/of een beschikking vereist waaruit de zorgbehoefte van de cliënt blijkt. De indicaties/beschikkingen voor begeleiding worden vastgesteld door onder andere de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), het CJG (Centrum Jeugd en Gezin) van de gemeente, het CIZ (Centraal Indicatieorgaan Zorg).

3.2 Zorgaanbod

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

3.3 Zorgovereenkomst

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 deze is getekend en in het bezit is van beide partijen.

Artikel 4 Wijziging en beëindiging dienstverlening

4.1 Herindicatie

Als blijkt dat de zorgbehoefte 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 zorg gedragen worden voor herindicatie.

4.2 Zorgovereenkomst

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 middels het sturen van een mail naar de administratie van HiFive (info@hifive.nl) kenbaar te maken. De datum van ontvangst is bepalend voor de opzegtermijn van één maand. De zorgovereenkomst eindigt per direct in de navolgende gevallen:

- Cliënt komt te overlijden.
- Cliënt gebruikt zijn/haar PGB voor andere doeleinden dan zorg.
- HiFive zegt de dienstverlening op.
- Bij einde van de overeengekomen duur.
- Bij afloop van de indicatietermijn, tenzij een herindicatie is aangevraagd bij een bevoegd orgaan en deze is afgegeven.
- HiFive failliet is verklaard of surseance van betaling is verleend.
- Cliënt houdt zich niet aan de algemene 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 door HiFive vast te stellen 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. Indien HiFive hiermee op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke (dan wel tijdige) beëindiging van 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 HiFive.

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, tenzij de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

5.5 Niet-nakoming

Niet nakomen van de verplichtingen, zoals genoemd in 5.1, 5.2, 5.3 en 5.4 van dit artikel, levert een gewichtige reden op de dienstverlening met onmiddellijke ingang te kunnen beëindigen. Begeleidingsafspraken dienen minimaal 24 uur van te voren worden afgezegd. Indien niet tijdig wordt afgezegd zullen we de geplande uren in rekening brengen.

5.6 Giften

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

5.7 Bereikbaarheid

Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) is het kantoor van HiFive bereikbaar tussen 8.00 en 18.00 uur. Voor contactgegevens van de begeleiders kunt u deze opvragen bij de administratie: zie de contactgegevens van de administratie op onze website www.hifive.nl

5.8 Rapportage

De begeleider schrijft naar aanleiding van ieder begeleidingsmoment een rapportage. Deze rapportage is bedoeld om vast te houden aan de opgestelde doelen en elkaar op de hoogte te houden van het begeleidingstraject. HiFive 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 HiFive 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 HiFive. Uren worden geleverd volgens afspraak in de zorgovereenkomst.

6.2 Bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst

HiFive is bereikbaar op werkdagen van 8:00-18:00 uur.

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

HiFive 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 zorgovereenkomst van HiFive, getekend door de cliënt en HiFive.

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, middels een wijzigingsovereenkomst of volledig nieuwe zorgen/of huurovereenkomst.

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 een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand, waarbij elk gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend. Indien een aanmaning verstuurd moet worden, wordt per factuur € 10,00 aan administratiekosten in rekening gebracht. Eventuele kosten welke voortvloeien uit het inschakelen van een incassobureau, zullen bij de cliënt/beheerder in rekening worden 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

Termijn betalingen 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

HiFive 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 Schade

Voor schadegevallen welke zijn veroorzaakt door een van de medewerkers van HiFive, geldt een eigen risico van € 50,00 voor de cliënt per schadegeval, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de medewerker. In het kader van eventuele aansprakelijkheid van HiFive, strekt haar vergoedingsplicht nimmer verder dan tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheidspolis van HiFive per gebeurtenis dekking biedt.

10.3 Contant geld en betaalpassen

Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker geld te laten pinnen of anderszins te laten opnemen. Indien de cliënt in strijd met deze bepaling handelt, is HiFive niet aansprakelijk voor eventuele ten gevolge daarvan direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. De cliënt is in dat geval gehouden HiFive te vrijwaren van aanspraken jegens de medewerker of derden met betrekking tot dergelijke schade.

10.4 Gebruik (motor)voertuigen

Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker 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, waaronder in ieder geval begrepen moet worden auto, motor-, brom- en snorfiets. Indien de cliënt in strijd met deze bepaling handelt is HiFive niet aansprakelijk voor eventuele, ten gevolge van het gebruik van (motor)voertuigen van de cliënt of derden direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. De cliënt is in dat geval gehouden HiFive te vrijwaren van aanspraken jegens de medewerker of van derden met betrekking tot dergelijke schade.

10.5 In bewaring geven van (huis)sleutels

Het is de cliënt niet toegestaan om aan de medewerker van HiFive (huis)sleutels in bewaring te geven of anderszins ter beschikking te stellen, tenzij anders overeengekomen.

10.6 Dossier

HiFive kan nimmer in gebreke worden gesteld voor het zoek- of kwijtraken van dossierstukken welke in bewaring zijn gegeven door cliënt of diens vertegenwoordiger.

Artikel 11 Klachtenregeling

11.1 Klachten

HiFive 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 geschillen zorg (WKKGZ). Dit klachtenreglement is te vinden op onze website www.hifive.nl

Artikel 12 Privacy

12.1 Privacyreglement

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt hanteert HiFive een privacyreglement dat aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voldoet. Het privacyreglement is te vinden op onze website www.hifive.nl

12.2 Geluid en of beeldopname

Het is zowel cliënt als HiFive niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming beeld of geluidsopnamen te maken van begeleidingsmomenten tussen cliënt en/of een vertegenwoordiger van cliënt en HiFive, mits anders overeengekomen met cliënt.

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 de bevoegde rechter.