

## **Algemene voorwaarden**

versie 1.0

### **Artikel 1 Algemeen**

#### 1.1 Begripsomschrijvingen

Dienstverlening en Zorgaanbod: Onder dienstverlening wordt begrepen: 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. Care Forward: Vestigingen van Care Forward, zoals deze te vinden zijn op de contactpagina van Care Forward: [www.careforward.nl](http://www.careforward.nl), alsmede een geautoriseerde vertegenwoordiger (werknemer) namens Care Forward. (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 welke getekend wordt tussen Care Forward en de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger. Cliënt: De natuurlijke of rechtspersoon die als cliënt dienstverlening van Care Forward overeenkomt.

#### 1.2 Toepassing algemene voorwaarden

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

Care Forward stelt bij het aangaan van de overeenkomst de algemene voorwaarden aan cliënt ter beschikking. De algemene voorwaarde liggen ook ter inzage op het kantoor van Care Forward. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk voor Care Forward en cliënt overeengekomen te worden. De afwijkende bepalingen worden opgenomen in het zorgovereenkomst c.q. trajectplan.

### **Artikel 2 Grondslag voor dienstverlening**

Daar waar van toepassing verleent Care Forward haar diensten met in achtneming van de wettelijke voorschriften.

### **Artikel 3 Totstandkoming zorgtoewijzing**

#### 3.1 Indicatie / Beschikking

Voor een aantal diensten van Care Forward is 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 Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD), een WMO medewerker vaak vanuit een sociaal wijkteam of jeugdprofessional van het Centrum voor jeugd en gezin.

### 3.2 Zorgaanbod

Care Forward 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 c.q. trajectplan

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

### 3.4 Minimale tijdsduur

De minimale tijdsduur die geregistreerd wordt per geleverde dienst is twee uren per keer. Binnen deze tijdsduur vindt zowel persoonlijk contact als de administratieve verwerking daarvan door de medewerker plaats.

## **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 c.q. trajectplan

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 een aangetekende brief kenbaar te maken bij de directeur van Care Forward. De datum van ontvangst is bepalend voor de opzegtermijn van één maand.

De zorgovereenkomst eindigt in de volgende gevallen:

- Cliënt komt te overlijden;
- Cliënt gebruikt zijn/haar PGB voor andere doeleinden dan zorg;
- Wanneer feiten of omstandigheden nakoming van de overeenkomst in redelijkheid niet van Care Forward kan worden gevraagd;
- Bij einde van de overeengekomen duur;
- Bij afloop van de indicatietermijn, tenzij een herindicatie is aangevraagd bij een bevoegd orgaan en deze is afgegeven;
- Care Forward 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 vastgestelde 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 Care Forward hiermee op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd, kan dit reden zijn voor onderbreking dan wel onmiddellijke beëindiging voor de dienstverlening.

### 5.4 Adreswijziging

De cliënt is verplicht om een adreswijziging of andere voor de dienstverlening relevante persoonlijke wijziging in omstandigheden, tijdig te melden aan Care Forward.

### 5.5 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.

### 5.6 Niet-nakoming

Niet nakomen van de verplichtingen, zoals genoemd in de leden 1 t/m 5 van dit artikel, levert een gewichtige reden om de dienstverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen.

### 5.7 Giften

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

### 5.8 Bereikbaarheid

Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) is het hoofdkantoor van Care Forward bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur. Voor contactgegevens van de begeleiders zie onze website [www.careforward.nl](http://www.careforward.nl).

### 5.9 Rapportage

De medewerker legt ieder begeleidingsmoment schriftelijk vast. Dit journaal is bedoeld om vast te houden aan de opgestelde doelen en elkaar op de hoogte te houden van het begeleidingstraject. Care Forward 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 Care Forward 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 Care Forward. Uren worden geleverd volgens afspraak in de zorgovereenkomst.

## 6.2 Bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst

Care Forward garandeert een 24-uurs bereikbaar- en beschikbaarheid. Dit geldt alleen voor cliënten die gebruik maken van de 24-uurs woonbegeleiding. Dit is opgenomen in de zorgovereenkomst c.q. trajectplan van desbetreffende cliënten op wie dit van toepassing is.

## **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

Care Forward 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 zorg- en/of huurovereenkomst van Care Forward, getekend door de cliënt en Care Forward.

### 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 zorgovereenkomst.

## **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 geen rentevergoeding verschuldigd. Het versturen van een aanmaning wordt belast met 10,- administratiekosten. Kosten, die voortvloeien uit het inschakelen van een incassobureau worden bij de cliënt/beheerder in rekening 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

Termijnbetalingen 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

Care Forward 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 Contant geld en betaalpassen

Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker geld te laten pinnen of anderszins te laten opnemen. De cliënt die in strijd met deze bepaling handelt vrijwaart Care Forward van de eventuele negatieve gevolgen hiervan. Omgekeerd is het de medewerker van Care Forward niet toegestaan op verzoek van de cliënt of van een derde namens de cliënt geld te pinnen of anderszins op of aan te nemen.

### 10.4 Gebruik (motor)voertuigen

Het is de cliënt niet toegestaan om de medewerker van Care Forward 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. Het is de medewerker niet toegestaan om bij de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden de cliënt gebruik te laten maken van (motor)voertuigen van de medewerker of van derden. Omgekeerd is het de medewerker van Care Forward niet toegestaan een aanbod als in de vorige zin bedoeld van of namens de cliënt te accepteren.

### 10.5 In bewaring geven van (huis)sleutels

Het is de cliënt niet toegestaan om (huis)sleutels aan de medewerker van Care Forward te overhandigen. Deze bepaling geldt niet voor cliënten die 24-uurs zorg ontvangen. In laatst bedoeld geval vindt het in bewaring nemen van sleutels plaats volgens een vastgestelde procedure. Omgekeerd is het de medewerker van Care Forward niet toegestaan huissleutels van cliënten in bewaring te nemen, anders dan in het kader van de 24-uurs zorg in de vorige zinnen bedoeld.

### 10.6 Dossier

Care Forward kan nimmer in gebreke worden gesteld voor de gevolgen van het zoek- of kwijtraken van dossierstukken welke rechtmatig zijn gegeven door cliënt of diens vertegenwoordiger.

## **Artikel 11 Klachtenregeling**

### 11.1 Klachten

Care Forward 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 geschillenzorg (WKKGZ). Dit klachtenreglement is te vinden op onze website [www.careforward.nl](http://www.careforward.nl).

Mocht u niet in staat zijn om uw klacht in te vullen via onze website, dan kunt u met ons telefonisch contact opnemen en gaan wij u helpen om samen de klacht via onze website in te vullen. U kunt bellen naar: 0164-743124

**Artikel 12 Privacy**

## 12.1 Privacyreglement

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt hanteert Care Forward een privacyreglement dat aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voldoet. De bijbehorende privacyverklaring is te vinden op onze website.

## 12.2 Geluid en of beeldopname

Het is zowel cliënt als de medewerker van Care Forward niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van bovengenoemde partijen beeld of geluidsopnamen te maken van begeleidingsmomenten tussen cliënt en/of een vertegenwoordiger van cliënt en Care Forward.

**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 een bevoegd rechter.
- Care Forward B.V.
- Voorerf 9
- 4824 GM Breda
- 0164-743 124
- KvK: 75046938
- [info@careforward.nl](mailto:info@careforward.nl)
- Btw: NL860120946B01
- [www.careforward.nl](http://www.careforward.nl)