

VOOR CLIËNTEN

In heldere taal, met respect voor jouw tempo en jouw rechten.

VOOR CLIËNTEN, OUDERS EN OPDRACHTGEVERS

Algemene voorwaarden

In deze voorwaarden leggen we uit wat je van APZW mag verwachten en wat wij van jou verwachten, zodat de samenwerking voor iedereen duidelijk is. We schrijven ze in gewone taal, want afspraken horen begrijpelijk te zijn. Zo weet je vooraf waar je aan toe bent.

IN DIT DOCUMENT

- 01 Waarop deze voorwaarden van toepassing zijn
- 02 De overeenkomst en de begeleiding
- 03 Financiering en betaling
- 04 Rechten, plichten en privacy
- 05 Klachten, aansprakelijkheid en beëindiging

01 Waarop deze voorwaarden van toepassing zijn

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle begeleiding en diensten van Adardor Puur Zorg & Welzijn, kortweg APZW, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67854788. Ze horen bij de zorgovereenkomst die we met je sluiten en maken daar onderdeel van uit. Waar we spreken over cliënt, bedoelen we degene die begeleiding ontvangt, en waar nodig zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger. Met de overeenkomst bedoelen we de zorgovereenkomst tussen APZW en de cliënt.

02 De overeenkomst en de begeleiding

De begeleiding start nadat we samen een zorgovereenkomst hebben besproken en ondertekend. Daarin leggen we de doelen vast, en de aard en omvang van de begeleiding. Voorafgaand aan de start informeren we je over de begeleiding, over de organisatie, over de klachtenregeling en over onze bereikbaarheid, zodat je met een helder beeld begint.

We werken met een vaste begeleider en stemmen de aanpak af op wat je nodig hebt. Samen maken we afspraken over tijd, plaats en inhoud, en we evalueren regelmatig. Afspraken dienen uiterlijk 48 uur voorafgaand aan het geplande contactmoment te worden geannuleerd. Bij ziekte, calamiteiten of andere bijzondere omstandigheden zoeken we in overleg naar een passende oplossing. Te laat afgezegde afspraken kunnen in rekening worden gebracht volgens wat in de overeenkomst is vastgelegd. Waar het nodig is, en met jouw toestemming, stemmen we af met school, gezin en andere betrokkenen.

03 Financiering en betaling

APZW biedt begeleiding aan vanuit het persoonsgebonden budget, de WMO, de Jeugdwet en andere financieringsvormen, en daarnaast ook particuliere begeleiding. De afspraken over uren en tarieven leggen we vast in de zorgovereenkomst. Bij begeleiding via een persoonsgebonden budget verloopt de betaling volgens de regels van de verstrekker, zoals de Sociale Verzekeringsbank of de gemeente. Voor particuliere begeleiding geldt dat facturen binnen 14 dagen na factuurdatum dienen te worden voldaan. De actuele tarieven worden voorafgaand aan de dienstverlening verstrekt en vastgelegd in de overeenkomst of opdrachtbevestiging.

04 Rechten, plichten en privacy

Een goede samenwerking vraagt iets van beide kanten. Van ons mag je deskundige en betrokken begeleiding verwachten, met een vaste begeleider, heldere afspraken en goede bereikbaarheid. We gaan zorgvuldig om met je gegevens, en we zijn eerlijk, ook wanneer iets nog niet lukt. Van jou vragen we op onze beurt open en tijdige communicatie, het zo veel mogelijk nakomen van afspraken, het delen van informatie die voor de begeleiding van belang is, en een respectvolle omgang over en weer.

We gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens en houden ons aan de AVG. Hoe we dat precies doen, lees je in onze privacyverklaring. Je hebt daarbij altijd recht op inzage in en correctie van je dossier.

05 Klachten, aansprakelijkheid en beëindiging

Ben je ergens niet tevreden over, bespreek het dan in eerste instantie met je begeleider of met de directie. Komen we er samen niet uit, dan kun je gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenregeling. Hoe die werkt, lees je in het document over de klachtenregeling.

APZW voert de begeleiding zorgvuldig uit, naar beste kunnen, en beschikt over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Iedere aansprakelijkheid van APZW is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

De begeleiding eindigt wanneer de doelen zijn behaald, in onderling overleg, of door opzegging. Voor het beëindigen geldt een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de beschikking, indicatie of financiering eerder eindigt. Bij zwaarwegende redenen kan de begeleiding eerder eindigen, en in dat geval zorgen we voor een zorgvuldige overdracht. Op deze voorwaarden en op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Afspraken die hiervan afwijken, gelden alleen wanneer we ze schriftelijk hebben vastgelegd.

Vragen over de voorwaarden?

Stel ze gerust via info@apzw.nl · 06 - 17 31 73 53