

Algemene en Bijzondere voorwaarden

De Sleutelbloem

Inhoud

| | |
|---|----|
| 1. Algemene voorwaarden | 3 |
| Artikel 1: Definities | 3 |
| Artikel 2: Toepasselijkheid, reikwijdte, totstandkoming en uitvoering..... | 4 |
| Artikel 3: (wettelijk) vertegenwoordiger | 4 |
| Artikel 4: Bevoegdheden van de wettelijk vertegenwoordiger..... | 5 |
| Artikel 5: Verplichtingen van De Sleutelbloem..... | 5 |
| Artikel 6: Verplichtingen van de deelnemer..... | 5 |
| Artikel 7: Privacy en gegevens- en informatieverstrekking..... | 6 |
| Artikel 8: Dossier en geheimhouding | 7 |
| Artikel 9: Intake, zorgplanbespreking en toestemming | 7 |
| Artikel 10: Veiligheid | 8 |
| Artikel 11: Aansprakelijkheid en verzekering..... | 8 |
| Artikel 12: Aanvragen van een nieuwe beschikking of indicatie..... | 9 |
| Artikel 13: Beëindiging en opzeggen van de overeenkomst door deelnemer..... | 9 |
| Artikel 14: Opzegging door De Sleutelbloem | 9 |
| Artikel 15: Betaling en eigen bijdrage | 10 |
| 2. Voorwaarden betreffende verblijf..... | 10 |
| Artikel 16: Verblijf – als onderdeel van de overeenkomst | 10 |
| Artikel 17: Algemene bepalingen verblijf | 10 |
| Artikel 18 Interne verhuizing | 11 |
| 3. Betalingsvoorwaarden..... | 11 |
| Artikel 17: Beschikking en financiële verplichting..... | 11 |
| 4. Slotbepaling..... | 12 |
| Artikel 21: Eigendom | 12 |
| Artikel 22: Geschillen, klachten en complimentenregeling..... | 12 |
| Artikel 23: Deelnemerenraad | 12 |
| Artikel 24: Huisregels..... | 12 |
| Artikel 25: Overig..... | 12 |

1. Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

- 1.1 **Algemene -en bijzondere voorwaarden (jeugd)hulp:** Algemene -en bijzondere voorwaarden (jeugd)hulp welke van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de deelnemer en De Sleutelbloem.
- 1.2 **Algemene Vervorderen Gegevensbescherming (AVG):** Privacywetgeving.
- 1.3 **Beschikking:** Beslissing op een aanvraag van een deelnemer, waarin is vastgelegd of een deelnemer in aanmerking komt voor De Sleutelbloem.
- 1.4 **CAK:** Het centraal Administratie Kantoor in Den Haag www.hetcak.nl heeft onder andere verantwoordelijkheid voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage van de deelnemer.
- 1.5 **Deelnemer:** De persoon die (jeugd)hulp van De Sleutelbloem wil ontvangen of al ontvangt.
- 1.6 **Dossier:** Schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking van de (jeugd)hulp.
- 1.7 **Ingangsdatum:** de datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
- 1.8 **Intake:** Een gesprek waarbij de gegevens worden verzameld van een nieuwe deelnemer en het inventariseren van de hulpvraag, eerdere hulpverlening en afspraken, wensen en verwachtingen.
- 1.9 **Jeugd:** Persoon die de leeftijd van 18 jaar nog niet heeft bereikt.
- 1.10 **Medewerker:** Een werknemer in dienst van De Sleutelbloem.
- 1.11 **Overeenkomst:** De zorgovereenkomst tussen de deelnemer en De Sleutelbloem.
- 1.12 **Persoonsgebonden Budget (PGB):** Bedrag waaruit (jeugd)hulp wordt betaald.
- 1.13 **Privacy statement:** Het reglement van De Sleutelbloem waarin de rechten en plichten van de medewerker, deelnemer, wettelijk vertegenwoordiger en verwanten staan beschreven ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens.
- 1.14 **Vertrouwenspersoon:** Persoon die de deelnemer, ouders, wettelijk vertegenwoordiger of verwanten op verzoek als eerste opvang verzorgt bij een vervelende situatie. De vertrouwenspersoon biedt hulp en advies en denkt mee aan een oplossing of ondersteund bij een klachtenprocedure.
- 1.15 **Wettelijk vertegenwoordiger:** Persoon die op grond van wettelijke bepaling is aangewezen om op te treden namens de deelnemer. Voor een minderjarige is dit zijn ouder of voogd.

Artikel 2: Toepasselijkheid, reikwijdte, totstandkoming en uitvoering

- 2.1.** De algemene -en bijzondere voorwaarden (jeugd)hulp maken deel uit van en zijn van toepassing van alle overeenkomsten met betrekking tot (jeugd)hulp op grond van de(jeugd)wet, die gesloten worden tussen deelnemers en De Sleutelbloem
- 2.2.** Afspraken tussen de deelnemer en de medewerker binden De Sleutelbloem niet, tenzij deze afspraken door De Sleutelbloem schriftelijk door De Sleutelbloem zijn bevestigd.
- 2.3** De overeenkomst (jeugd)hulp wordt schriftelijk aangedaan en komt past tot stand nadat de overeenkomst door alle partijen is getekend en door De Sleutelbloem retour is ontvangen.
- 2.4** In de overeenkomst wordt vermeld vanaf welke datum de ondersteuning plaats zal vinden. Als de (jeugd)hulp eerder is gestart dan de datum van ondertekening dan is de ingangsdatum van de overeenkomst de datum waarop de (jeugd)hulp is begonnen.
- 2.5** In De Sleutelbloem en de uitvoering van de (jeugd)hulp is in overeenstemming met de (jeugd)wet, de beroepscode en de aanvaarde standaarden en normen, de professionele standaarden in de kwaliteitseisen, gedragsregels en protocollen, tenzij daarvan in de algemene en bijzonder voorwaarden (jeugd)hulp of in de overeenkomst hier expliciet van af wordt geweken.

Artikel 3: (wettelijk) vertegenwoordiger

- 3.1** De deelnemer is niet gerechtigd om een medewerker te machtigen om te vertegenwoordigen.
- 3.2** Als de deelnemer de leeftijd van twaalf jaar nog niet heeft bereikt moeten de verplichtingen die voortvloeien op het gebied van begeleiding door de medewerker worden nagekomen tegenover de ouders die het gezag over de deelnemer uitoefenen of naar zijn voogd.
- 3.3** De wettelijk vertegenwoordiger van de deelnemer is verplicht zorgt te dragen voor een goede zorg en de deelnemer zoveel mogelijk bij het nemen van de beslissing rondom de begeleiding te betrekken.
- 3.4** De Sleutelbloem is gerechtigd om zijn verplichtingen ten opzichte van de wettelijk vertegenwoordiger van de deelnemer niet na te komen als dit in strijd is met de plicht van goede hulpverlening.
- 3.5** Als de deelnemer zestien jaar of ouder is, dan komt De Sleutelbloem de verplichtingen die in de overeenkomst met de deelnemer uitsluitend na tegenover de deelnemer.
- 3.6** Als de deelnemer jonger dan twaalf jaar is, komt De Sleutelbloem de verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover de wettelijk vertegenwoordiger.
- 3.7** Als de deelnemer jonger is dan zestien jaar, maar ouder dan twaalf jaar, heeft De Sleutelbloem toestemming nodig van de minderjarige en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. De Sleutelbloem komt zijn verplichtingen uit de overeenkomst naar hen beide na.

Artikel 4: Bevoegdheden van de wettelijk vertegenwoordiger

- 4.1** Is een deelnemer 16 jaar of ouder, dan komt De Sleutelbloem zijn verplichtingen die uit de overeenkomst met de deelnemer voortvloeien uitsluitend na tegenover de deelnemer, tenzij anders aangegeven.
- 4.2** Tegenover een deelnemer die jonger is dan 12 jaar, komt De Sleutelbloem zijn verplichtingen uit de overeenkomst na tegenover wettelijk vertegenwoordigers.
- 4.3** Als een deelnemer ouder is dan 12 jaar, maar jonger is dan 16 jaar, heeft De Sleutelbloem de toestemming nodig van de minderjarige deelnemer en van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de overeenkomst. De Sleutelbloem komt zijn verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien zowel na tegenover de minderjarige deelnemer als tegenover zijn wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 5: Verplichtingen van De Sleutelbloem

De Sleutelbloem verleent naar het beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

- 5.1** De medewerker van De Sleutelbloem, de deelnemer en verwanten dienen elkaar respectvol te bejegenen.
- 5.2** Sleutelbloem hanteert voor de medewerker(s) een gedragscode, waarin gedragsregels staan beschreven voor de onderlinge omgang.
- 5.3** De Sleutelbloem hanteert de wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin wordt aangegeven hoe er wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 5.5** De Sleutelbloem doet zo spoedig mogelijk een melding, aan de toezichthoudende instanties, in overeenstemming met de Jeugdwet van calamiteiten en geweld die hebben plaatsgevonden in de verlening van jeugdhulp.
- 5.6** De Sleutelbloem bepaalt na overleg welke medewerker wordt ingezet bij de uitvoering van haar verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst. De Sleutelbloem zal zorgdragen voor een zo volledig en correct mogelijke uitvoering van de overeenkomst en de zorg welke onder de gegeven omstandigheden geboden is.
- 5.7** De Sleutelbloem heeft een vertrouwenspersoon.
- 5.8** De Sleutelbloem is bevoegd om haar feitelijke verplichtingen die voortkomen uit de overeenkomst met de deelnemer uit te besteden aan derde(n) in afstemming met de gemeente.

Artikel 6: Verplichtingen van de deelnemer

- 6.1** De deelnemer die met een Wmo, PGB, Wlz en/of zorg in natura zorg inkoop dient over een geldige beschikking te beschikken.
- 6.2** De deelnemer is verplicht om alle informatie te verschaffen aan de medewerker van De Sleutelbloem om de medewerkers in staat te stellen tot een volledige en correct mogelijk uitvoering van de overeenkomst.
- 6.3** De deelnemer, wettelijk vertegenwoordiger en verwanten verlenen naar hun beste kunnen de medewerking aan De Sleutelbloem die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

- 6.4** De deelnemer dient zich respectvol op te stellen tegenover andere deelnemers en medewerkers. Fysiek of verbaal geweld, grensoverschrijdend gedrag, (seksuele) intimidatie, discriminatie en excessief alcohol-, tabak-, drugsgebruik is verboden.
- 6.6** De deelnemer helpt mee om De Sleutelbloem in staat te stellen de dienstverlening en/of de zorg te leveren in overeenstemming met de Arbowetgeving, ter bescherming van de arbeidsomstandigheden en de medewerkers met betrekking tot de hygiëne, bescherming van gezondheid en veiligheid.
- 6.7** De deelnemer onthoudt zich van schadelijk gedrag voor de hygiëne, gezondheid, veiligheid en welzijn van mededeelnemers, medewerkers, vrijwilligers en de dieren.
- 6.8** De deelnemer geeft de medewerker op geen enkele wijze toegang tot zijn betaalrekening.
- 6.9** De deelnemer moet zo spoedig mogelijk, uiterlijk 24 uur van tevoren, aangeven dat het onmogelijk is om een dienst te ontvangen op het afgesproken tijdstip, bijvoorbeeld vanwege ziekte, andere afspraak of vakantie. Als de deelnemer nalaat om De Sleutelbloem op de hoogte te stellen van zijn afwezigheid kunnen wij de kosten in rekening brengen bij de deelnemer tenzij er sprake is van overmacht. De kosten zullen nooit hoger zijn dan de werkelijk gemaakte kosten.

Artikel 7: Privacy en gegevens- en informatieverstrekking

- 7.1** Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst vindt alleen plaats als dit overeenkomt met de inachtneming van wat is besloten in de Jeugdwet, Wlz en de AVG. Voor de verwerking van de persoonsgegevens heeft De Sleutelbloem een privacy statement opgesteld. Hierin staan de rechten en plichten van De Sleutelbloem en de deelnemers vastgelegd.
- 7.2** De gegevens van deelnemers mogen alleen met toestemming van deelnemers worden verstrekt, tenzij deze aan mensen of andere hulpverleningsinstanties worden verstrekt die rechtstreeks zijn betrokken bij het verlenen van ondersteuning of bij de uitvoering van het zorgplan.
- 7.3** De Sleutelbloem, de deelnemer, de wettelijk vertegenwoordiger en verwanten dienen bij het gebruik van sociaal media bewust te zijn anderen niet in diskrediet te brengen. Het is niet toegestaan om zonder toestemming geluid en/of beeldopnames te verspreiden.
- 7.4** De deelnemer dient voorafgaande toestemming aan De Sleutelbloem te geven bij het maken van opnamen waarbij de deelnemers herkenbaar in beeld zijn.
- 7.5** Wanneer een medewerker van De Sleutelbloem informatie aan de deelnemer geeft doet hij dit afgestemd op het referentiekader van de deelnemer. De medewerker vergewist zich dat de deelnemer de informatie begrepen heeft. De medewerker geeft informatie afgestemd op de leeftijd, bevattingsvermogen en op begrijpelijke wijze. De Sleutelbloem geeft geen informatie aan de deelnemer als die zou leiden tot nadeel voor de deelnemer. Voordat De Sleutelbloem overgaat tot het onthouden van informatie aan de deelnemer wordt een collega medewerker geconsulteerd. Als er geen sprake meer is van nadeel verstrekt De Sleutelbloem de informatie alsnog aan de deelnemer.
- 7.6** Als de medewerker van De Sleutelbloem informatie elektronisch geeft vergewist hij zich ervan dat de deelnemer dit heeft ontvangen door hem te vragen naar bevestiging.

- 7.7 De medewerker van De Sleutelbloem stelt zich proactief op om gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd te blijven over de voor de deelnemer relevante aangelegenheden en gebeurtenissen.
- 7.8 De Sleutelbloem moet bij het aangaan van een overeenkomst de identiteit van de deelnemer controleren en het Burgerlijk Service Nummer (BSN) opslaan.
- 7.9 De Sleutelbloem zorgt ervoor dat zij informatie beschikbaar heeft over de (jeugd)hulp en de algemene bijzondere voorwaarden op de website, brochure en/of ander schriftelijk materiaal.
- 7.10 Voor zover een wettelijke verplichting het haar niet voorschrijft, verstrekt (de medewerker van) De Sleutelbloem, zonder toestemming van deelnemer, geen (inzage in) gegevens van deelnemer aan derden, met uitzondering van wat is bepaald in het binnen De Sleutelbloem toepassing zijnde Privacy statement. Onder derden wordt niet verstaan: degene die rechtstreeks betrokken is bij de uitvoering van de overeenkomst en waarvoor verstrekt en inzage in de gegevens noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden. Onder derden wordt eveneens niet verstaan: de wettelijke vertegenwoordiger, voor zover de verstrekking van de gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken

Artikel 8: Dossier en geheimhouding

- 8.1 De Sleutelbloem maakt voor iedere deelnemer een digitaal dossier, waarin informatie met betrekking tot (jeugd)hulp aan de deelnemer wordt bijgehouden. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier. Het dossier is eigendom van De Sleutelbloem.
- 8.2 Inzage of afschrift van het dossier wordt op verzoek van de deelnemer verstrekt. Aan een gelijksoortig verzoek wordt geen gehoor gegeven tenzij het ter bescherming van de deelnemer noodzakelijk wordt geacht.
- 8.3 Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd bewaart De Sleutelbloem de gegevens. Als de deelnemer een kopie wil kan dit via een schriftelijk verzoek worden aangevraagd.
- 8.4 Bewaartermijn: De Sleutelbloem bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk, dit kan per doelstelling verschillend zijn. De Wet AVG geeft hier duidelijke richtlijnen voor. Vanuit wettelijke richtlijnen voor de beroepsgroepen binnen de gezondheidszorg is er een dossier bewaarplicht van toepassing van 15 jaar na het laatste bezoek. Na deze 15 jaar heeft De Sleutelbloem de plicht de verslagen te vernietigen, tenzij er met goede redenen kan worden onderschreven dat de verslagen langer bewaard dienen te blijven.
- 8.5 De persoonsgegevens worden door De Sleutelbloem goed beveiligd tegen onbevoegde toegang. Medewerkers die geen hulpverlenersrelatie met u hebben en niet rechtstreeks betrokken zijn bij de geleverde zorg krijgen in beginsel geen toegang tot het dossier.
- 8.6 Alle medewerkers binnen De Sleutelbloem zijn verplicht om vertrouwelijk met de gegevens om te gaan. Deze medewerkers vallen onder het (afgeleid) beroepsgeheim of zijn gebonden aan een contractueel geheimhoudingsbeding met ons.

Artikel 9: Intake, zorgplanbespreking en toestemming

- 9.1 Binnen zes weken na de intake legt De Sleutelbloem de afspraken, wensen, behoeften en mogelijkheden van de deelnemer en de gestelde beschikking vast in een zorgplan. De deelnemer of wettelijk vertegenwoordiger dient in te stemmen met de (jeugd)hulp.

- 9.2** Het zorgplan kan mondeling worden overeengekomen met de deelnemer en ouder(s). Als er sprake is van een jeugdbeschermingsmaatregel dient het zorgplan schriftelijk aangeleverd te worden. De wet vraagt dat de deelnemers, of zijn wettelijk vertegenwoordiger, altijd aantoonbaar betrokken is bij het opstellen van een zorgplan. Als er pleegouders betrokken zijn, dienen zij in te stemmen met het zorgplan. Als ouders of de deelnemer het wensen kan het plan binnen twee weken schriftelijk worden gedeeld. Het zorgplan wordt tenminste twee keer per jaar besproken, geëvalueerd of geactualiseerd.
- 9.3** Het plan komt, onder voorbehoud van vorige lid, in overleg met deelnemer tot stand. Het plan vormt één geheel met de overeenkomst. Het plan wordt aan deelnemer voorgelegd met het verzoek ter instemming te ondertekenen. Door het ondertekenen geeft deelnemer toestemming voor de uitvoering van de zorg- en/ of dienstverlening, zoals beschreven in het zorgplan
- 9.4** Het plan wordt periodiek, met als uitgangspunt tweemaal per jaar, geëvalueerd. In het plan worden hierover afspraken vastgelegd. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na afronding van de evaluatie
- 9.5** Indien deelnemer niet aan de planbespreking wenst deel te nemen, wordt het plan zo opgesteld dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de bekende mogelijkheden, wensen en beperkingen van deelnemer.

Artikel 10: Veiligheid

- 10.1** De Sleutelbloem zorgt dat de gebouwen goed toegankelijk en geschikt is voor deelnemers en medewerkers.
- 10.2** De Sleutelbloem zorgt ervoor dat deelnemers en medewerkers op een verantwoorde wijze gebruik kunnen maken van de ruimten binnen De Sleutelbloem.
- 10.3** De Sleutelbloem zorgt ervoor dat er voldaan wordt aan de geldende wet – en regelgeving en aanzien van de veiligheid
- 10.4** In geval De Sleutelbloem (jeugd)hulpverleent in de privéwoning van de deelnemer kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 11: Aansprakelijkheid en verzekering

- 11.1** De Sleutelbloem treft maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn, om schade aan of vermissing van de eigendommen van deelnemer te voorkomen.
- 11.2** De deelnemer met een overeenkomst die in een accommodatie van De Sleutelbloem woont dient een eigen Glas -en inboedelverzekering af te sluiten.
- 11.3** De deelnemers met een overeenkomst van De Sleutelbloem zijn verzekerd tijdens uitjes met De Sleutelbloem, indien georganiseerd door De Sleutelbloem
- 11.4** Het bepaalde in dit artikel is ook van toepassing als De Sleutelbloem gebruik maakt van derden bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 11.5** De Sleutelbloem is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot, vergoeding van schade en vermissing die opzettelijk veroorzaakt is door handelen of nalaten van de deelnemer. Er vindt nader onderzoek plaats naar de toedracht.

Artikel 12: Aanvragen van een nieuwe beschikking of indicatie

- 12.1** Als de hulpvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkeld dat De Sleutelbloem niet meer de (jeugd)hulp kan leveren binnen de grenzen van de beschikking, vraagt de deelnemer een nieuwe beschikking aan bij de gemeente. Indien gewenst kan De Sleutelbloem hierbij ondersteunen.
- 12.2** De deelnemer dient De Sleutelbloem direct te informeren over de weigering van de aanvraag, het intrekken of het wijzigen van de beschikking en over een herindicatie.

Artikel 13: Beëindiging en opzeggen van de overeenkomst door deelnemer.

- 13.1** De deelnemer kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij er dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen. De opzegging dient schriftelijk te worden gedaan met het exit formulier.
- 13.2** De overeenkomst eindigt door:
- Het verstrijken van de looptijd,
 - Het aantal afgegeven uren is verbruikt. Tenzij er sprake is van een passende (vervolg)beschikking en de (jeugd)hulp kan worden gecontinueerd.
 - Door het overlijden van de deelnemer,
 - Door opzegging
 - Door wederzijds goedvinden
 - Intrekken van de beschikking door de gemeente.
 - Wijzigen van de beschikking door de gemeente.

Artikel 14: Opzegging door De Sleutelbloem

- 14.1** De Sleutelbloem kan in overeenstemming met hetgeen in vorige artikel, de overeenkomst met de deelnemer opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn, tenzij in redelijkheid en billijkheid niet kan worden verlangd om de termijn van drie kalendermaanden aan te houden.
- 14.2** De Sleutelbloem heeft het recht de overeenkomst op te zeggen nadat de deelnemer drie keer schriftelijk is gewaarschuwd. Als er sprake is van een andere zwaarwegende rede kan De Sleutelbloem eerder overgaan tot opzegging van de overeenkomst, omdat voortzetting van de (jeugd)hulp niet kan worden verlengd. Hier kan onder worden verstaan:
- De Deelnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst, de huisregels e.d. niet naleeft.
 - De deelnemer de medewerking weigert te verlenen die nodig is voor het uitvoeren van een goede uitvoering, waaronder langdurig afwezig zijn.
 - De relatie tussen partijen ernstig verstoord is.
 - De deelnemer gedragingen vertoont naar medewerkers of deelnemers, die de voortzetting van (jeugd)hulp niet meer mogelijk make, waaronder Fysiek of verbaal geweld, grensoverschrijdend gedrag, (seksuele) intimidatie, discriminatie en excessief alcohol-, tabak-, drugsgebruik.
 - Wanneer De Sleutelbloem geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen (jeugd)hulp en de deelnemer deze ook niet voor zijn rekening neemt.
 - In geval De Sleutelbloem surseance van betaling is verleend of in staat van faillissement is komen te verkeren.
 - Wanneer de deelnemer op eigen initiatief naar een adres verhuis alwaar van De Sleutelbloem niet gevraagd kan worden de overeenkomst in stand te houden.

Artikel 15: Betaling en eigen bijdrage

- 15.1** Bij levering van (jeugd)hulp declareert De Sleutelbloem kosten van de overeengekomen (jeugd)hulp bij de gemeentes waarmee De Sleutelbloem op grond van de wet een overeenkomst mee heeft gesloten.
- 15.2** De deelnemer is vaak een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de (jeugd)wet. De Sleutelbloem informeert de deelnemer over zijn eigen bijdrage. De deelnemer verleent door ondertekening van de overeenkomst voor gegevensuitwisseling met het CAK, die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

2. Voorwaarden betreffende verblijf

(Dit hoofdstuk is niet van toepassing op een deelnemer die woonruimte huurt van De Sleutelbloem.)

Artikel 16: Verblijf – als onderdeel van de overeenkomst

- 16.1** Indien partijen een overeenkomst sluiten waarin zowel zorg- en/ of dienstverlening als verblijf is geregeld, eindigt met het einde van de zorgen/ of dienstverlening ook het verblijf.

Artikel 17: Algemene bepalingen verblijf

- 17.1** De accommodatie en de eventuele woonomgeving zijn dusdanig ingericht dat deze, naar het oordeel van De Sleutelbloem, tegemoetkomen aan de behoefte van deelnemer en in goede leefbare staat verkeert.
- 17.2** Deelnemer is niet bevoegd de accommodatie geheel of gedeeltelijk in huur of (mede)gebruik aan derden ter beschikking te stellen of af te staan, daaronder begrepen het verhuren van de kamers en het verlenen van pension.
- 17.3** Als De Sleutelbloem veranderingen, aanpassingen en/of verbeteringen aan de accommodatie afzonderlijk, dan wel van het woon-zorgcomplex, wil aanbrengen verklaart deelnemer hieraan zijn medewerking te verlenen.
- 17.4** Deelnemer zal zelf geen onderhoud aan de accommodatie verrichten of laten verrichten. De Sleutelbloem draagt zorg voor – en deelnemer gedooft – het (technisch) onderhoud dan wel herstelwerkzaamheden aan de accommodatie.
- 17.5** Deelnemer zal zelf geen verandering van de inrichting of de gedaante van de accommodatie doorvoeren of laten doorvoeren. Onder veranderingen wordt mede verstaan het aanbrengen van gaten in vloeren, binnenmuren, plafonds of gevels. Hiervoor kan deelnemer toestemming vragen aan de begeleiding.
- 17.6** Ingeval de overeenkomst eindigt door overlijden van deelnemer, dient de accommodatie zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen één maand– na het tijdstip van overlijden, te worden ontruimd.
- 17.7** Als de overeenkomst om andere redenen dan het overlijden van deelnemer eindigt, dient de accommodatie uiterlijk op de laatste dag van de overeenkomst te worden ontruimd.
- 17.8** In het geval deelnemer bij het einde van de overeenkomst in de accommodatie zaken heeft achtergelaten, is De Sleutelbloem bevoegd die zaken te verwijderen zonder dat op De Sleutelbloem een bewaarplicht komt te rusten. Alle kosten van verwijdering van de zaken zijn voor rekening van deelnemer.

Artikel 18 Interne verhuizing

- 19.1.** Het staat De Sleutelbloem vrij om redenen van zorginhoudelijke, organisatorische of personele aard om deelnemer uit zijn huidige accommodatie (intern) te doen laten verhuizen.
- 19.2** De Sleutelbloem kan pas tot de beslissing voortvloeiende uit artikel 19.1 van deze algemene - en bijzondere voorwaarden komen wanneer zij daartoe rekenschap houdt met de gerechtvaardigde belangen van deelnemer. De besluitvorming daartoe dient op zorgvuldige basis te worden genomen.
- 19.3** De redelijke kosten van een interne verhuizing, op verzoek van De Sleutelbloem, komen voor rekening van De Sleutelbloem. Onder redelijke kosten wordt verstaan: de kosten van verhuizing en het eventueel opknappen van de nieuwe accommodatie.

3. Betalingsvoorwaarden

Artikel 17: Beschikking en financiële verplichting

- 20.1** De deelnemer die zorg ontvangt, dient te beschikken over een geldige beschikking
- 20.2** De overeenkomst is pas na ondertekening bindend.
- 20.3** In de SVB wordt in de werkafspraken het overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs dan wel een vast per maand opgenomen. Het is niet mogelijk tussentijds te wijzigen, tenzij alle partijen schriftelijk instemmen.
- 20.4** Het tarief wordt wettelijk bepaald, tenzij anders overeengekomen.
- 20.5** De tarieven en prijzen worden jaarlijks aangepast aan in ieder geval de loon-en kostenontwikkeling en indien van toepassing de wettelijke tarieven.
- 20.6** De Sleutelbloem brengt de kosten binnen zes weken na het einde van de maand waarin de (jeugd)hulp is geleverd, op een gespecificeerd factuur bij de deelnemer in rekening.
- 20.7** Het factuur bevat het KvK nummer, naam, adres, een overzicht van de dagen, het uurtarief, en het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en is door De Sleutelbloem ondertekend. Ook voldoet het aan de door de SVB gestelde eisen.
- 20.8** Binnen dertig dagen na dagtekening dienen de facturen te zijn voldaan. De Sleutelbloem kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 20.9** Het is deelnemer niet toegestaan een medewerker een al dan niet geldelijke gift te geven. Het aangaan van geldlening met een medewerker is eveneens niet toegestaan.

4. Slotbepaling

Artikel 21: Eigendom

De stukken van De Sleutelbloem in het kader van de algemene en bijzondere voorwaarde (jeugd)hulp en overeenkomst zijn eigendom van De Sleutelbloem.

Artikel 22: Geschillen, klachten en complimentenregeling

- 22.1** Voor de behandeling van klachten en complimenten heeft De Sleutelbloem een klachten en complimenten regeling op de website van De Sleutelbloem. www.de-sleutelbloem.nl
- 22.2** De deelnemer kan een klacht bespreken met de mentor, persoonlijk begeleider of leidinggevende. Samen kan het klachten formulier ingevuld worden.
- 22.3** De klachten kunnen worden besproken met een vertrouwenspersoon. Voor jeugdhulp kan de deelnemer terecht bij het AKJ. www.akj.nl
- 22.4** De Sleutelbloem heeft een overeenkomst met de Geschillencommissie Zorg Algemeen. www.degeschillencommissie.nl of via telefoonnummer 070-3105310

Artikel 23: Cliëntenraad

- 23.1** De Sleutelbloem heeft een cliëntenraad. Door deze medezeggenschap kunnen deelnemers invloed uitoefenen op de zorg en/of dienstverlening van De Sleutelbloem.

Artikel 24: Huisregels

- 24.1** De Sleutelbloem heeft huisregels, die zoveel mogelijk in overleg met de deelnemers wordt vastgesteld. Deze hangen ook in de ruimtes. Het doel van de huisregels en afspraken is om te zorgen voor een ordelijke gang van zaken. Deelnemer ontvangt een afschrift van deze huisregels.

Artikel 25: Overig

- 25.1** Op verzoek kunnen deze algemene- en bijzondere voorwaarden toegezonden worden. De algemene- en bijzondere voorwaarden zijn ook te downloaden vanaf de website van De Sleutelbloem (www.de-sleutelbloem.nl).
- 25.2** Deze algemene- en bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door De Sleutelbloem worden gewijzigd. Worden de algemene- en bijzondere voorwaarden en/ of overeenkomst (gedeeltelijk) ongeldig, nietig of onverbindend verklaard, dan blijven de deelnemer en De Sleutelbloem aan het onveranderde gedeelte wel gebonden.
- 25.3** Van de overeenkomst, de algemene- en bijzondere voorwaarden en alle daaruit voortgekomen afspraken kan alleen worden afgeweken met wederzijdse toestemming en schriftelijke overeenkomst.
- 25.4** Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken tussen deelnemer en medewerker binden De Sleutelbloem niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door De Sleutelbloem zijn bevestigd