

Algemene voorwaarden

De Sleutelbloem

de Sleutelbloem 

HART VOOR ZORG



Inhoud

Artikel 1: Definities	3
Artikel 2: Toepasselijkheid, reikwijdte, totstandkoming en uitvoering.....	3
Artikel 3: (Wettelijk) vertegenwoordiger	4
Artikel 4: Verplichtingen van De Sleutelbloem	4
Artikel 5: Verplichtingen van de deelnemer	5
Artikel 6: Privacy en gegevens- en informatieverstrekking.....	5
Artikel 7: Dossier en geheimhouding	6
Artikel 8: Intake, zorgplanbespreking en toestemming.....	6
Artikel 9: Veiligheid.....	7
Artikel 10: Aansprakelijkheid en verzekering.....	7
Artikel 11: Aanvragen van een nieuwe beschikking of indicatie.....	7
Artikel 12: Beëindiging en opzeggen van de zorgovereenkomst door deelnemer	8
Artikel 13: Opzeggen zorgovereenkomst door De Sleutelbloem	8
Artikel 14: Betaling en eigen bijdrage.....	8
Artikel 15: Verblijf – als onderdeel van de zorgovereenkomst.....	9
Artikel 16: Algemene bepalingen wonen	9
Artikel 17 Interne verhuizing.....	9
Artikel 18: Beschikking en financiële verplichting	10
Artikel 20: Geschillen, klachten- en complimentenregeling.....	10
Artikel 21: Cliëntenraad	11
Artikel 22: Huisregels	11
Artikel 23: Overig	11

De algemene voorwaarden zijn van toepassing, tenzij hier uitdrukkelijk met wederzijds goedvinden en met schriftelijke bevestiging vanaf wordt geweken.

Artikel 1: Definities

- 1.1 **Algemene voorwaarden (jeugd)zorg:** Algemene voorwaarden (jeugd)zorg welke van toepassing zijn op de zorgovereenkomst 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 zorg vanuit 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)zorg van De Sleutelbloem wil ontvangen of al ontvangt.
- 1.6 **Dossier:** Schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de (jeugd)zorg.
- 1.7 **Ingangsdatum:** De datum waarop de zorgovereenkomst is aangegaan.
- 1.8 **Intake:** Een (kennismakings)gesprek waarbij de gegevens worden verzameld van een potentieel nieuwe deelnemer; het inventariseren van de zorgvraag, eerdere zorgverlening en afspraken, wensen en verwachtingen.
- 1.9 **Jeugd(ige):** Persoon die de leeftijd van 18 jaar nog niet heeft bereikt.
- 1.10 **Medewerker:** een medewerker die in dienst is van De Sleutelbloem of een derde die in opdracht van de Sleutelbloem dienst verleent.
- 1.11 **Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon of wettelijke vertegenwoordiger die zich met naam en adres aan De Sleutelbloem bekend maakt en overeenkomsten sluit met De Sleutelbloem.
- 1.12 **Partijen:** Opdrachtgever en Surfire gezamenlijk.
- 1.13 **Persoonsgebonden Budget (PGB):** Bedrag waaruit (jeugd)zorg wordt betaald.
- 1.14 **Privacystatement:** 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.
- 1.15 **Vertrouwenspersoon:** Persoon die de deelnemer, ouders, wettelijk vertegenwoordiger of verwanten op verzoek vertrouwelijk kunnen benaderen om te spreken over een vervelende situatie. De vertrouwenspersoon biedt hulp en advies en denkt mee in een oplossing of ondersteunt bij een klachtenprocedure.
- 1.16 **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.
- 1.17 **ZIN:** Zorg In Natura. Bij zorg in natura maakt de gemeente of het zorgkantoor (prijs) afspraken over de te leveren zorg en regelen de administratie.
- 1.18 **Zorgovereenkomst:** De zorgovereenkomst tussen de deelnemer en De Sleutelbloem, hierna ook genoemd als partijen.

Artikel 2: Toepasselijkheid, reikwijdte, totstandkoming en uitvoering

- 2.1 De algemene voorwaarden (jeugd)zorg maken deel uit van en zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten met betrekking tot (jeugd)zorg 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 schriftelijk door De Sleutelbloem zijn bevestigd.

- 2.3 De zorgovereenkomst (jeugd)zorg wordt schriftelijk aangegaan en komt past tot stand nadat de zorgovereenkomst door alle partijen is getekend en door De Sleutelbloem retour is ontvangen.
- 2.4 In de zorgovereenkomst wordt vermeld vanaf welke datum de ondersteuning plaats zal vinden. Als de (jeugd)zorg eerder is gestart dan de datum van ondertekening, dan is de ingangsdatum van de zorgovereenkomst de datum waarop de (jeugd)zorg is begonnen.
- 2.5 De uitvoering van de (jeugd)zorg 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 voorwaarden (jeugd)zorg of in de zorgovereenkomst 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 De wettelijk vertegenwoordiger van de deelnemer is verplicht om actieve medewerking te verlenen, zodat De Sleutelbloem in staat is zorg te verlenen zoals beschreven in de zorgovereenkomst.
- 3.3 Als de deelnemer jonger is dan zestien jaar heeft De Sleutelbloem toestemming nodig van zowel de minderjarige als van zijn wettelijk vertegenwoordiger voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst. De Sleutelbloem komt zijn verplichtingen uit de zorgovereenkomst aan hen beide na.
- 3.4 Als de deelnemer zestien jaar of ouder is, komt De Sleutelbloem de verplichtingen die in de zorgovereenkomst met de deelnemer uitsluitend na tegenover de deelnemer. Bij toestemming van de deelnemer kunnen ouders/vertegenwoordigers betrokken worden.
- 3.5 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 zorgverlening.

Artikel 4: Verplichtingen van De Sleutelbloem

- 4.1 De Sleutelbloem verleent naar het beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.
- 4.2 De Sleutelbloem verplicht zich met de zorgovereenkomst tot een inspanningsverplichting en niet tot een resultaatverplichting.
- 4.3 De medewerker van De Sleutelbloem dient de deelnemer en verwanten respectvol te bejegenen.
- 4.4 De Sleutelbloem hanteert de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin wordt aangegeven hoe er wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. De Sleutelbloem is verplicht om bij vermoedens melding te doen bij Veilig Thuis.
- 4.5 De Sleutelbloem doet zo spoedig mogelijk een melding aan de toezichthoudende instanties, in overeenstemming met de wetgeving, van calamiteiten en agressie die hebben plaatsgevonden in de verlening van (jeugd)zorg.
- 4.6 De medewerkers van de Sleutelbloem werken volgens de standaarden van de Leidraad Veilige Zorgrelaties. De medewerkers beschikken over een geldige VOG en handelen volgens de gedragscode van de Sleutelbloem.
- 4.7 De Sleutelbloem bepaalt na overleg welke medewerker wordt ingezet bij de uitvoering van haar verplichtingen die voortvloeien uit de zorgovereenkomst.

- 4.8 De Sleutelbloem heeft een vertrouwenspersoon.
- 4.9 De Sleutelbloem is bevoegd om haar feitelijke verplichtingen die voortkomen uit de zorgovereenkomst met de deelnemer uit te besteden aan derde(n) in afstemming met de gemeente.
- 4.10 De medewerker van De Sleutelbloem stelt zich proactief op om gedurende de looptijd van de zorgovereenkomst voldoende geïnformeerd te blijven over de voor de deelnemer relevante aangelegenheden en gebeurtenissen.

Artikel 5: Verplichtingen van de deelnemer

- 5.1 De deelnemer die met een WMO, PGB, WLZ en/of zorg in natura zorg inkoopt, dient over een geldige beschikking te beschikken.
- 5.2 De deelnemer, wettelijk vertegenwoordiger en verwanten zijn verplicht om alle informatie te verschaffen aan De Sleutelbloem om de medewerkers in staat te stellen tot een volledige en zo correct mogelijke uitvoering van de zorgovereenkomst.
- 5.3 De deelnemer, wettelijk vertegenwoordiger en verwanten verlenen naar hun beste kunnen medewerking aan De Sleutelbloem die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst.
- 5.4 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.
- 5.5 De deelnemer onthoudt zich van schadelijk gedrag voor de hygiëne, gezondheid, veiligheid en welzijn van mededeelnemers, medewerkers, vrijwilligers en de dieren.
- 5.6 De deelnemer geeft de medewerker en mededeelnemers op geen enkele wijze toegang tot zijn betaalrekening.
- 5.7 De individuele of ambulante begeleiding kan tot uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd. In het geval dat verhindering of afwezigheid korter dan 24 uur van te voren wordt doorgegeven of deelnemer geheel niet opdagen, om welke reden dan ook, zal De Sleutelbloem samen zoeken naar een oplossing en kan De Sleutelbloem de No Show 100% van het volledige bedrag factureren. In het geval de reden bij De Sleutelbloem ligt, zal De Sleutelbloem niets factureren. In sommige gevallen geldt een andere regeling voor No Show, zie artikel 18.9.
- 5.8 Het is de deelnemer niet toegestaan een medewerker een al dan niet geldelijke gift te geven. Het aangaan van een geldlening met een medewerker is eveneens niet toegestaan.

Artikel 6: Privacy en gegevens- en informatieverstrekking

- 6.1 Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de zorgovereenkomst vindt alleen plaats als dit overeenkomt met wat is besloten in de Jeugdwet, Wlz en de AVG. Voor de verwerking van de persoonsgegevens heeft De Sleutelbloem een privacystatement opgesteld. Hierin zijn de rechten en plichten van De Sleutelbloem en de deelnemers vastgelegd.
- 6.2 De gegevens van deelnemers mogen alleen met toestemming van deelnemers worden verstrekt, tenzij deze aan personen of andere hulpverleningsinstanties worden verstrekt die rechtstreeks zijn betrokken bij het verlenen van ondersteuning of bij de uitvoering van het zorgplan.
- 6.3 De Sleutelbloem, de deelnemer, de wettelijk vertegenwoordiger en verwanten dienen bij het gebruik van social media bewust te zijn anderen niet in diskrediet te brengen. Het is niet toegestaan om zonder toestemming geluid- en/of beeldopnames te verspreiden.

- 6.4 De deelnemer dient na de intake het toestemmingsformulier Beeld en geluid in te vullen.
- 6.5 Wanneer een medewerker van De Sleutelbloem informatie aan de deelnemer geeft, doet hij dit afgestemd op het referentiekader van de deelnemer.
- 6.6 De Sleutelbloem moet bij het aangaan van een zorgovereenkomst de identiteit van de deelnemer controleren en het Burgerlijk Service Nummer (BSN) opslaan.
- 6.7 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 Privacystatement. Onder derden wordt niet verstaan: degene die rechtstreeks betrokken is bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en waarvoor verstrekken 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 7: Dossier en geheimhouding

- 7.1 De Sleutelbloem maakt voor iedere deelnemer een digitaal dossier aan, waarin informatie met betrekking tot (jeugd)zorg aan de deelnemer wordt bijgehouden. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier. Het dossier is eigendom van De Sleutelbloem.
- 7.2 Verzoek tot inzage of afschrift van het dossier kan de deelnemer bij zijn/haar mentor indienen. De Sleutelbloem behoudt zich voor om binnen 14 dagen te reageren op dit verzoek.
- 7.3 Wanneer de zorgovereenkomst wordt beëindigd bewaart De Sleutelbloem de gegevens. Als de deelnemer een kopie wil kan dit via een schriftelijk verzoek worden aangevraagd.
- 7.4 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 geldt een bewaarplicht voor dossiers van 15 jaar na het laatste bezoek van de deelnemer. Na deze 15 jaar heeft De Sleutelbloem de plicht de verslagen te vernietigen, tenzij met goede redenen kan worden onderbouwd dat de verslagen langer bewaard dienen te blijven.
- 7.5 De persoonsgegevens worden door De Sleutelbloem goed beveiligd tegen onbevoegde toegang. Medewerkers die geen hulpverlenersrelatie met de deelnemer hebben en niet rechtstreeks betrokken zijn bij de geleverde zorg hebben in beginsel geen toegang tot het dossier.
- 7.6 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 De Sleutelbloem.

Artikel 8: Intake, zorgplanbespreking en toestemming

- 8.1 Binnen zes weken na de intake legt De Sleutelbloem de afspraken, wensen, behoeften, doelen 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)zorg.
- 8.2 Het zorgplan komt, onder voorbehoud van vorige lid, in overleg met de deelnemer tot stand. In geval van een jeugdige worden ouders en/of voogden betrokken bij het opstellen van het zorgplan.
- 8.3 Het zorgplan vormt één geheel met de zorgovereenkomst. Het zorgplan 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.

- 8.4 Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd, afhankelijk van de soort zorg die geboden wordt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg en uiterlijk binnen zes weken na de evaluatie.

Artikel 9: Veiligheid

- 9.1 De Sleutelbloem zorgt dat de gebouwen goed toegankelijk en geschikt zijn voor onze doelgroep en medewerkers.
- 9.2 De Sleutelbloem neemt de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van de veiligheid in acht.
- 9.3 In geval De Sleutelbloem (jeugd)zorg verleent in de privé-omgeving (woning) van de deelnemer kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 10: Aansprakelijkheid en verzekering

- 10.1 Deelnemers zijn ten allen tijde zelf verantwoordelijk om maatregelen te treffen om schade aan of vermissing van de eigendommen te voorkomen. De Sleutelbloem kan hier niet aansprakelijk voor worden gesteld.
- 10.2 De deelnemers met een zorgovereenkomst van De Sleutelbloem zijn verzekerd tijdens uitjes met De Sleutelbloem, indien georganiseerd door De Sleutelbloem. Het bepaalde in dit artikel is ook van toepassing als De Sleutelbloem gebruik maakt van derden bij de uitvoering van de zorgovereenkomst.
- 10.3 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. Deelnemer en/of ouders dienen hiervoor zelf een WA-verzekering af te sluiten.
- 10.4 Medewerkers of deelnemers die een deelnemer met hun eigen voertuig vervoeren of er om welke reden dan ook zelf voor kiezen om een deelnemer mee te nemen in hun eigen voertuig, dienen te beschikken over een passende Schade Inzittendenverzekering (SVI). Deze verzekering dekt materiële en/of letselschade van zowel de bestuurder als de inzittenden. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers of deelnemers om ervoor te zorgen dat zij de juiste verzekering hiervoor hebben afgesloten. De Sleutelbloem kan niet aansprakelijk worden gesteld voor materiële en/of letselschade van medewerkers of deelnemers, zowel als bestuurder of inzittende, die het gevolg zijn van het ontbreken van een passende inzittendenverzekering als onderdeel van de autoverzekering.

Artikel 11: Aanvragen van een nieuwe beschikking of indicatie

- 11.1 Als de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat De Sleutelbloem niet meer de (jeugd)zorg 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.
- 11.2 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 12: Beëindiging en opzeggen van de zorgovereenkomst door deelnemer

- 12.1 De deelnemer kan de zorgovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen. De opzegging dient schriftelijk te worden gedaan en een exitformulier dient te worden ingevuld.
- 12.2 De zorgovereenkomst eindigt bij:
- Het verstrijken van de looptijd.
 - Verbruik van het aantal afgegeven uren, tenzij er sprake is van een passende (vervolg)beschikking en de (jeugd)zorg kan worden gecontinueerd.
 - Het overlijden van de deelnemer.
 - Opzegging door de deelnemer.
 - Wederzijds goedvinden.
 - Intrekken of wijzigen van de beschikking door de gemeente.

Artikel 13: Opzeggen zorgovereenkomst door De Sleutelbloem

- 13.1 De Sleutelbloem kan, in overeenstemming met het vorige artikel, de zorgovereenkomst met de deelnemer opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, tenzij in redelijkheid en billijkheid niet kan worden verlangd om de opzegtermijn van drie kalendermaanden aan te houden.
- 13.2 De Sleutelbloem heeft het recht de zorgovereenkomst op te zeggen nadat de deelnemer drie keer schriftelijk is gewaarschuwd. Als er sprake is van een andere zwaarwegende reden kan De Sleutelbloem eerder overgaan tot opzegging van de zorgovereenkomst, omdat voortzetting van de (jeugd)zorg niet kan worden verlangd. Hier kan onder worden verstaan:
- De deelnemer leeft zijn verplichtingen uit de zorgovereenkomst (huisregels e.d.) niet na.
 - De deelnemer weigert de medewerking te verlenen die nodig is voor het uitvoeren van goede zorg, waaronder langdurige afwezigheid.
 - De relatie tussen partijen is ernstig verstoord.
 - De deelnemer vertoont gedragingen naar medewerkers of deelnemers, die de voortzetting van (jeugd)zorg niet meer mogelijk maakt, waaronder fysiek of verbaal geweld, grensoverschrijdend gedrag, (seksuele) intimidatie, discriminatie en (excessief) alcohol-, tabak-, drugsgebruik.
 - De Sleutelbloem ontvangt geen vergoeding (meer) van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen (jeugd)zorg en de deelnemer neemt deze kosten ook niet voor zijn rekening.
 - In geval De Sleutelbloem surseance van betaling is verleend of in staat van faillissement is komen te verkeren.
 - De deelnemer verhuist op eigen initiatief naar een adres alwaar van De Sleutelbloem niet gevraagd kan worden de zorgovereenkomst in stand te houden.

Artikel 14: Betaling en eigen bijdrage

- 14.1 Bij levering van (jeugd)zorg declareert De Sleutelbloem kosten van de overeengekomen (jeugd)zorg bij de gemeentes waarmee De Sleutelbloem op grond van de wet een overeenkomst heeft gesloten.
- 14.2 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 zorgovereenkomst toestemming voor gegevensuitwisseling met het CAK, wat nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

Voorwaarden betreffende verblijf

(Artikel 15 t/m 17 zijn enkel van toepassing op een deelnemer die woonruimte huurt van De Sleutelbloem.)

Artikel 15: Verblijf – als onderdeel van de zorgovereenkomst

15.1 Indien partijen een zorgovereenkomst sluiten die zowel zorg- en/ of dienstverlening als verblijf bevat, eindigt met het einde van de zorg en- / of dienstverlening ook het recht op verblijf.

Artikel 16: Algemene bepalingen wonen

- 16.1 De woonruimte en de eventuele woonomgeving zijn dusdanig ingericht dat deze, naar het oordeel van De Sleutelbloem, tegemoetkomt aan de behoeften van de deelnemer en in goede leefbare staat verkeert.
- 16.2 Deelnemer is niet bevoegd de woonruimte geheel of gedeeltelijk in huur of (mede)gebruik aan derden ter beschikking te stellen of af te staan, daaronder verstaan worden het verhuren van de kamers en het verlenen van pension.
- 16.3 Als De Sleutelbloem veranderingen, aanpassingen en/of verbeteringen aan de woonruimte afzonderlijk, dan wel van het woon-zorgcomplex, wil aanbrengen verklaart deelnemer hieraan zijn medewerking te verlenen.
- 16.4 Deelnemer zal zelf geen onderhoud aan de woonruimte verrichten of laten verrichten. De Sleutelbloem draagt zorg voor – en deelnemer gedooft – het (technisch) onderhoud dan wel herstelwerkzaamheden aan de woonruimte.
- 16.5 Deelnemer zal zelf geen verandering van de inrichting of de gedaante van de woonruimte 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.
- 16.6 In geval de zorgovereenkomst eindigt door overlijden van deelnemer, dient de woonruimte zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na het tijdstip van overlijden, te worden ontruimd.
- 16.7 Als de zorgovereenkomst om andere redenen dan het overlijden van deelnemer eindigt, dient de woonruimte uiterlijk op de laatste dag van de zorgovereenkomst te worden ontruimd.
- 16.8 In het geval de deelnemer bij het einde van de zorgovereenkomst in de woonruimte 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.
- 16.9 De deelnemer die met een zorgovereenkomst in een woonruimte van De Sleutelbloem woont, dient een eigen glas- en inboedelverzekering af te sluiten.

Artikel 17 Interne verhuizing

- 17.1 Het staat De Sleutelbloem vrij om redenen van zorginhoudelijke, organisatorische of personele aard om de deelnemer uit zijn huidige woonruimte (intern) te doen laten verhuizen.
- 17.2 De Sleutelbloem kan pas tot de beslissing voortvloeiende uit artikel 17.1 van deze algemene voorwaarden komen wanneer zij daartoe rekenschap houdt met de gerechtvaardigde

belangen van deelnemer. De besluitvorming daartoe dient op zorgvuldige basis te worden genomen.

- 17.3 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 woonruimte.

Betalingsvoorwaarden

Artikel 18: Beschikking en financiële verplichting

- 18.1 De deelnemer die zorg ontvangt, dient in bezit te zijn van een geldige beschikking.
- 18.2 De zorgovereenkomst is pas na ondertekening bindend.
- 18.3 In de zorgovereenkomst van de SVB wordt in de werkafspraken het overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs dan wel een vast tarief per maand opgenomen. Het is niet mogelijk dit tussentijds te wijzigen, tenzij alle partijen schriftelijk instemmen.
- 18.4 Het tarief wordt wettelijk bepaald, tenzij anders overeengekomen.
- 18.5 De tarieven en prijzen worden jaarlijks aangepast aan in ieder geval de loon-en kostenontwikkeling en, indien van toepassing, de wettelijke tarieven.
- 18.6 De Sleutelbloem brengt de kosten binnen zes weken na het einde van de maand waarin de (jeugd)zorg is geleverd op een gespecificeerde factuur bij de deelnemer of opdrachtgever in rekening.
- 18.7 De 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 de factuur aan de door de SVB gestelde eisen.
- 18.8 Binnen dertig dagen na dagtekening dienen de facturen te zijn voldaan. De Sleutelbloem geeft aan op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 18.9 Als een deelnemer 3 dagen/6 dagdelen of korter niet aanwezig is (no show), om wat voor reden dan ook, wordt er gefactureerd. Als een deelnemer langer dan 3 dagen of 6 dagdelen afwezig is, factureert De Sleutelbloem niet tot het moment dat de deelnemer weer gaat starten. De Sleutelbloem behoudt zich het recht voor om te beoordelen of een uitzondering op deze regel gemaakt wordt. Dit no show-beleid houdt verband met de doelgroepen die wij van zorg bedienen, en het personeel dat hiervoor beschikbaar is.

Artikel 19: Eigendom

- 19.1 De stukken van De Sleutelbloem in het kader van de algemene voorwaarden (jeugd)zorg en de zorgovereenkomst zijn eigendom van De Sleutelbloem.

Artikel 20: Geschillen, klachten- en complimentenregeling

- 20.1 Voor de behandeling van klachten en complimenten heeft De Sleutelbloem een klachten- en complimentenregeling op de website van De Sleutelbloem. www.de-sleutelbloem.nl
- 20.2 De deelnemer kan een klacht bespreken met de mentor of persoonlijk begeleider.
- 20.3 De klachten kunnen worden besproken met een vertrouwenspersoon. Voor jeugdhulp kan de deelnemer terecht bij Jeugdstem. www.jeugdstem.nl of 088-5551000.
- 20.4 De Sleutelbloem heeft een zorgovereenkomst met de Geschillencommissie Zorg Algemeen. www.degeschillencommissie.nl of via telefoonnummer 070-3105310.

Artikel 21: Cliëntenraad

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

Artikel 22: Huisregels

22.1 De Sleutelbloem heeft huisregels. Deze hangen ook in de openbare 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 op de begindatum van de zorgverlening.

Artikel 23: Overig

23.1 Op verzoek kunnen deze algemene voorwaarden toegezonden worden. De algemene voorwaarden zijn ook te downloaden vanaf de website van De Sleutelbloem (www.de-sleutelbloem.nl).

23.2 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door De Sleutelbloem worden gewijzigd. Worden de algemene voorwaarden en/of zorgovereenkomst (gedeeltelijk) ongeldig, nietig of ontbonden verklaard, dan blijven de deelnemer en De Sleutelbloem aan het onveranderde gedeelte wel gebonden.

23.3 Van de zorgovereenkomst, de algemene voorwaarden en alle daaruit voortgekomen afspraken kan alleen worden afgeweken met wederzijdse toestemming en schriftelijke zorgovereenkomst.

23.4 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken tussen deelnemer en medewerker binden De Sleutelbloem niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door De Sleutelbloem zijn bevestigd.