



Algemene voorwaarden

JOT ZWOLLE BV



Inhoud

Artikel 1 Algemeen	3
1.1 Begripsomschrijvingen	3
1.2 Toepassing algemene voorwaarden.....	3
1.3 Uitzondering	3
1.4 Afschrift	3
Artikel 2 Grondslag voor dienstverlening.....	4
Artikel 3 Totstandkoming zorgtoewijzing.....	4
3.1 Indicatie	4
3.2 Zorgaanbod	4
3.3 Zorgovereenkomst	4
3.4 Minimale tijdsduur	4
Artikel 4 Wijziging en beëindiging dienstverlening	4
4.1 Herindicatie	4
4.3 Beëindiging zorgovereenkomst.....	5
Artikel 5 Uitvoering van dienstverlening.....	5
5.1 Richtlijnen veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting	5
5.3 Omgangsvormen	5
5.4 Adreswijziging.....	6
5.5 Rookvrije werkplek	6
5.6 Niet-nakoming.....	6
5.7 Wijzigen overeengekomen aantal uren zorg	6
5.8 Giften.....	6
5.9 Bereikbaarheid	7
5.10 Rapportage	7
Artikel 6 Uitvoering zorgtoewijzing	7
6.1 Zorgtoewijzing	7
6.2 Bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst.....	7
Artikel 7 Kwaliteit	7
7.1 Kwalificatie medewerkers	7
7.2 Persoonscontinuïteit	7
Artikel 8 Tarieven	8
8.1 Vergoeding	8
8.2 Tarief.....	8

8.3	Tariefswijziging	8
Artikel 9 Betaling en in gebreke zijn		8
9.1	Betaling.....	8
9.2	Niet tijdige betaling	8
9.3	Kosten.....	8
9.4	Termijnbetalingen	9
9.5	Berekening kostprijs	9
9.6	Facturering	9
9.7	Meer/minder uren	9
Artikel 10 Aansprakelijkheid.....		10
10.1	Goed hulpverlener.....	10
10.2	Schade	10
10.3	Contant geld en betaalpassen	10
10.4	Gebruik (motor)voertuigen	10
10.5	In bewaring geven van (huis)sleutels	11
10.6	Dossier	11
Artikel 11 Klachtenregeling		11
11.1	Klachten.....	11
11.2	Klachtenreglement	11
11.3	Informatiebrochure	11
Artikel 12 Privacy.....		11
12.1	Privacyreglement.....	11
12.2	Geluid en of beeldopname	11
Artikel 13 Auteursrecht		12
Artikel 14 Geschillen.....		12
14.1	Geschil	12

Artikel 1 Algemeen

1.1 Begripsomschrijvingen

Dienstverlening en Zorgaanbod:

JOT is een organisatie die zorg biedt aan jongeren en jongvolwassenen met een psychische -, of verstandelijke beperking. JOT heeft als doel om zorg te bieden op de volgende vier aandachtsgebieden: persoonlijke begeleiding, opleiding, werk en wonen.

JOT: Vestigingen van JOT, zoals deze te vinden zijn op de contactpagina van JOT: www.jot-bv.nl

(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 JOT en de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger.

Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon, die de opdracht heeft gegeven middels een voor akkoord getekende offerte, een opdrachtbevestiging of een ondertekende zorgovereenkomst.

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

1.2 Toepassing algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van dienstverlening, als hiervoor bedoeld, van JOT. Voor bepaalde vormen van dienstverlening zijn aanvullende voorwaarden opgesteld. Deze algemene voorwaarden zijn geldig totdat JOT nieuwe voorwaarden heeft vastgesteld en JOT haar cliënten op de hoogte heeft gebracht van de daarvoor geldende ingangsdatum.

1.3 Uitzondering

Op deze voorwaarden zijn geen uitzonderingen.

1.4 Afschrift

JOT verstrekt cliënt voor het aangaan van de overeenkomst een afschrift van de algemene en leveringsvoorwaarden en informeert cliënt tijdig over eventuele wijzigingen. De algemene leveringsvoorwaarden zijn ook op te vragen via info@jot-bv.nl. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met JOT overeengekomen te worden of zijn terug te vinden in de zorgovereenkomst.

Artikel 2 Grondslag voor dienstverlening

Veel diensten van JOT worden verleend op grond van wettelijke regelingen. JOT 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

Voor de dienstverlening van JOT dient, voor zover dit voor de betreffende financieringsvorm vereist is, een geldige indicatie, beschikking, verwijzing of zorgtoewijzing aanwezig te zijn. De wijze waarop de toegang tot de dienstverlening wordt vastgesteld is afhankelijk van het toepasselijke wettelijke kader en de financieringsvorm, waaronder de Wlz, Wmo 2015 en Forensische Zorg.

JOT controleert voorafgaand aan de start van de dienstverlening of de benodigde indicatie, beschikking, verwijzing of zorgtoewijzing aanwezig en toereikend is voor de overeengekomen dienstverlening.

3.2 Zorgaanbod

JOT doet op basis van de in lid 1 van dit artikel uitgevoerde indicatiestelling 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.

3.4 Minimale tijdsduur

De minimale tijdsduur die geregistreerd wordt per geleverde dienst is twee uren per keer, tenzij anders is overeengekomen.

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 door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Bureau Jeugdzorg, Gemeente (Sociaal Wijk Team of de GGD) of Justitie.

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

De cliënt kan de zorgovereenkomst beëindigen met inachtneming van de afspraken uit de zorgovereenkomst en de toepasselijke wettelijke bepalingen. De beëindiging wordt vastgelegd in het cliëntdossier (ONS). De zorgovereenkomst kan onder meer eindigen:

- a. bij overlijden van de cliënt;
- b. bij het einde of vervallen van de indicatie, beschikking of zorgtoewijzing, indien daardoor geen grondslag meer bestaat voor de dienstverlening;
- c. bij het einde van de overeengekomen duur;
- d. wanneer de cliënt buiten het werkgebied van JOT verhuist en voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet mogelijk is;
- e. wanneer de cliënt de zorgovereenkomst zelf beëindigt;
- f. wanneer JOT de zorgovereenkomst beëindigt op grond van een zwaarwegende of, waar wettelijk vereist, gewichtige reden;
- g. wanneer JOT de overeengekomen dienstverlening niet langer kan of mag leveren.

JOT beëindigt de zorg- en dienstverlening niet zonder zorgvuldige afweging. Voor zover de omstandigheden dit toelaten, bespreekt JOT de reden vooraf met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, onderzoekt JOT of herstel of andere oplossingen mogelijk zijn en hanteert JOT een redelijke termijn.

Indien voortzetting van de zorg redelijkerwijs niet van JOT kan worden verlangd, draagt JOT – voor zover noodzakelijk en mogelijk – bij aan een zorgvuldige overdracht en continuïteit van de noodzakelijke zorg of begeleiding. Bij een acute onveilige situatie kan JOT direct passende maatregelen treffen.

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 JOT vast te stellen richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting zijn/haar taken te kunnen uitvoeren. De richtlijnen zijn op te vragen bij de betreffende JOT vestiging.

5.3 Omgangsvormen

De cliënt dient algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. Indien JOT hiermee op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke (dan wel tijdige) beëindiging van de dienstverlening.

5.4 Adreswijziging

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

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, tenzij de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

5.6 Niet-nakoming

Wanneer de cliënt de verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, bespreekt JOT dit in beginsel eerst met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. JOT beoordeelt welke maatregelen redelijk en noodzakelijk zijn om de dienstverlening veilig en verantwoord voort te kunnen zetten.

Indien sprake is van herhaaldelijke of ernstige niet-nakoming en voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet van JOT kan worden verlangd, kan dit aanleiding zijn om de zorgovereenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 4.3.

Bij acute situaties waarin de veiligheid van de cliënt, medewerkers of anderen ernstig in gevaar is, kan JOT onmiddellijk passende maatregelen treffen.

5.7 Wijzigen overeengekomen aantal uren zorg

Een verzoek tot structureel wijziging van het overeengekomen aantal uren dient cliënt na overleg en instemming van zijn/haar indicatiesteller, schriftelijk of per mail door te geven aan de zorgcoördinator van zijn/haar JOT vestiging. De datum van ontvangst door JOT is bepalend voor de verwerking van het verzoek tot wijziging. Indien de verzochte wijziging kan worden doorgevoerd, ontvangt cliënt daarvan een schriftelijke bevestiging. Bij vermindering van het aantal uren geldt de overeengekomen opzegtermijn van één maand.

5.8 Giften

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

5.9 Bereikbaarheid

Op werkdagen (ma t/m vrij) is de persoonlijk begeleider van JOT bereikbaar tussen 07.00 en 22.00 uur. In geval van calamiteiten tussen 07.00 en 22.00 uur als de begeleider niet bereikbaar is, kan er gebeld worden naar 06-15247994 (achterwacht).

Buiten deze uren om kan er gebeld worden naar de desbetreffende diensttelefoon : 06-15968009 In het weekend (24uur) en op werkdagen (mat/m vrij) tussen 22.00 – 07.00

5.10 Rapportage

De begeleider rapporteert afwijkingen/bijzonderheden in relatie tot de doelen als vermeld in het zorgplan. Deze rapportage is bedoeld om vast te houden aan de opgestelde doelen en elkaar op de hoogte te houden van het begeleidingstraject. JOT kan op deze manier beter sturing geven aan de inhoud van het traject en één en ander beter op het proces van cliënt afstemmen.

Artikel 6 Uitvoering zorgtoewijzing

6.1 Zorgtoewijzing

De capaciteit van de dienstverlening door JOT 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 de JOT. Uren worden geleverd volgens afspraak in de zorgovereenkomst.

6.2 Bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst

JOT garandeert een 24-uurs bereikbaar- en beschikbaarheid. Dit geldt voor de cliënten die gebruik maken van de 24-uurs woonbegeleiding. In de zorgovereenkomst van de desbetreffende cliënten is dit opgenomen.

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

JOT streeft ernaar dat de cliënt te maken krijgt met een zo klein mogelijk aantal vaste medewerkers.

Artikel 8 Tarieven

8.1 Vergoeding

Dit artikel is van toepassing in alle gevallen waar (in het kader van bestaande of toekomstige regelgeving van overheids- of verzekeringswege) enige vergoeding rechtstreeks is verschuldigd door de cliënt aan de JOT.

8.2 Tarief

De door de cliënt aan JOT verschuldigde vergoeding voor de te leveren dienst wordt bepaald door het geldende tarief.

8.3 Tariefswijziging

Overeengekomen tarieven kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen en worden minimaal een maand voor ingangsdatum van het gewijzigde tarief schriftelijk medegedeeld aan de cliënt, doch niet binnen de eerste twee maanden van het sluiten van de overeenkomst.

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

Indien de cliënt een verschuldigd bedrag niet binnen de overeengekomen betalingstermijn betaalt, ontvangt de cliënt een betalingsherinnering. Wanneer de cliënt als consument handelt, wordt daarbij de wettelijk voorgeschreven termijn geboden om alsnog zonder incassokosten te betalen.

Indien betaling daarna uitblijft, kan JOT de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen overeenkomstig de op dat moment geldende wettelijke bepalingen.

9.3 Kosten

Buitengerechtelijke incassokosten worden uitsluitend in rekening gebracht voor zover dit wettelijk is toegestaan en worden berekend overeenkomstig de geldende wettelijke regeling voor buitengerechtelijke incassokosten. JOT brengt geen afzonderlijke administratie-, herinnerings- of

aanmaningskosten in rekening voor zover deze volgens de toepasselijke wetgeving niet naast de incassokosten in rekening mogen worden gebracht.

Eventuele gerechtelijke kosten worden vastgesteld overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke regels.

9.4 Termijnbetalingen

Termijnbetalingen zijn alleen mogelijk wanneer daar schriftelijk afspraken over zijn gemaakt.

9.5 Berekening kostprijs

Indien een vast aantal uren zorg per maand of week zijn overeengekomen, worden deze kosten per kalenderjaar berekend en over 12 maanden verdeeld. Elke maand wordt dus hetzelfde bedrag in rekening gebracht.

9.6 Facturering

Facturen zullen per mail of post worden toegezonden.

9.7 Meer/minder uren

Indien structureel geregistreerd meer of minder zorg wordt afgenomen binnen een vast afgesproken aantal uren per week of maand, zal het overeengekomen uurtarief binnen de pakketprijs gelden.

Acute (incidentele) uren maken integraal deel uit van de zorguren. Indien er een structurele afwijking ontstaat geldt hetgeen bepaald in artikel 5.7.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 Goed hulpverlener

JOT zal bij zijn/haar werkzaamheden de zorg van een goed 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

Indien tijdens de uitvoering van de dienstverlening schade ontstaat die mogelijk aan JOT of een medewerker van JOT kan worden toegerekend, meldt de cliënt deze schade zo spoedig mogelijk bij JOT. JOT beoordeelt de melding en handelt deze af volgens de daarvoor geldende interne procedure en, indien van toepassing, in overleg met de aansprakelijkheidsverzekeraar.

JOT is aansprakelijk voor schade voor zover deze volgens de wet aan JOT kan worden toegerekend. Een eventuele beperking van aansprakelijkheid geldt uitsluitend voor zover deze wettelijk is toegestaan. De aansprakelijkheid van JOT wordt niet uitgesloten of beperkt wanneer dit op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

10.3 Contant geld en betaalpassen

Het is de cliënt niet toegestaan om aan de medewerker bankpassen, pinpassen, creditcards of cheques ter hand te stellen. Het is de cliënt slechts toegestaan om aan de medewerker ten behoeve van het doen van boodschappen contant en gepast geld te verstrekken tot een maximumbedrag van € 50,00.

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 JOT niet aansprakelijk voor eventuele ten gevolge daarvan direct of indirect veroorzaakte schade, hoe ook genaamd. De cliënt is in dat geval gehouden JOT te vrijwaren van aanspraken jegens de medewerker of derden met betrekking tot dergelijke schade.

10.4 Gebruik (motor)voertuigen

De medewerker mag geen gebruik maken van (motor)voertuigen van de cliënt. Indien de medewerker in strijd met deze bepaling handelt, is JOT 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 JOT 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 JOT (huis)sleutels in bewaring te geven of anderszins ter beschikking te stellen, tenzij anders overeengekomen. Dit verbod geldt niet voor cliënten die 24-uurs zorg ontvangen. In bewaring nemen van sleutels vindt plaats volgens een vastgestelde procedure. JOT is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, hoegenaamd ook, aan de cliënt of derden als gevolg van het gebruik en/of misbruik van de ondanks bovenstaand verbod toch in bewaring gegeven of anderszins ter beschikking gestelde (huis)sleutels.

10.6 Dossier

JOT 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

JOT 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 Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Wanneer een klacht van een cliënt intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt zich wenden tot de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg.

11.3 Informatiebrochure

Het klachtenreglement staat vermeld op de website van JOT. Het klachtenreglement is bij JOT digitaal op te vragen en kan per post thuis worden ontvangen.

Artikel 12 Privacy

12.1 Privacyreglement

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt hanteert JOT een privacyreglement dat aan de AVG voldoet. Het privacyreglement is bij JOT digitaal op te vragen en kan per post thuis ontvangen worden.

12.2 Geluid en of beeldopname

Het is zowel cliënt als JOT niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming beeld of geluidsopnamen te maken van begeleidingsmomenten tussen cliënt en/of een vertegenwoordiger van cliënt en JOT.

Artikel 13 Auteursrecht

Auteursrecht 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.

De ingangsdatum van deze Algemene Voorwaarden is 1 november 2017

Vastgesteld door het bestuur van JOT 1 november 2017