

## Algemene voorwaarden Stichting Jados

De algemene voorwaarden van Jados zijn gebaseerd op de algemene voorwaarden van GGZ Nederland. Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en Jados ligt een overeenkomst ten grondslag. De algemene voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van deze overeenkomst en geven aan wat de cliënt en Jados bij de uitvoering daarvan mogen verwachten. Daarnaast zijn overleg en persoonlijk contact tussen de cliënt en begeleiders van Jados belangrijk bij het vormgeven van een succesvol begeleidingstraject.

### Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
1. Definities.....	2
2. Toepasselijkheid .....	3
3. Wijziging.....	3
4. Naastbetrokkene(n) .....	3
5. Duidelijke informatie .....	3
6. Zorg specifieke informatie .....	4
7. Algemene informatie .....	4
8. Het opstellen van het begeleidingsplan .....	4
9. Dossier .....	5
10. Privacy tijdens de zorgverlening .....	5
11. Kwaliteit van zorg.....	5
12. Incidenten .....	5
13. Begeleiding op afspraak .....	5
14. Een cliënt – meer begeleiders.....	6
15. Cliëntschap .....	6
16. Informatieplicht.....	6
17. Betaling.....	6
18. Toegang tot verblijfsruimte .....	7
19. Tijdelijke afwezigheid .....	7
20. Huisregels.....	7
21. Nieuwe beschikking .....	7
22. Overlijden.....	8
23. Klachtenregeling.....	8
24. Cliëntvertrouwenspersoon.....	8
25. Aansprakelijkheid.....	8

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

*Jados*: de stichting die zorg verleent binnen het sociaal domein.

*Cliënt*: een persoon die zich tot Jados wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.

*Overeenkomst*: de zorgovereenkomst of dienstverleningsovereenkomst.

*Begeleider*: de voor-Jados werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de begeleiding persoonlijk contact heeft.

*Zorg, begeleiding of ondersteuning*: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid, weerbaarheid en participatie van de cliënt.

*Naastbetrokkene(n)*: familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.

*Vertegenwoordiger*: de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het burgerlijk wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

*Begeleidingsplan*: een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.

*Dossier*: Jados heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt Jados in samenspraak met de cliënt administratieve en zorginhoudelijke gegevens op die noodzakelijk zijn voor een goede begeleiding van de cliënt.

*Kwaliteitsstandaarden*: richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.

*Incident*: is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, een medebewoner of medewerker van Jados heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

*Beschikking*: het besluit van de gemeente waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur iemand in aanmerking komt voor zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet of Participatiewet. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W).

*Indicatiebesluit*: het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur iemand in aanmerking komt voor zorg op grond van de Wet langdurige zorg.

*Wooninitiatief*: locatie waar Jados planbare en onplanbare begeleiding biedt en waar meerdere cliënten van Jados in de directe omgeving van elkaar wonen.

*Ambulante begeleiding of individuele begeleiding*: één op één begeleiding op een vooraf gepland(e) tijdstip en locatie.

*Werktraject:* een werktraject is (een deel van) een traject dat gericht is op het vinden of behouden van werk, waarbij duurzaam passend betaald werk het einddoel is. De bekostiging van een werktraject is overwegend anders (UWV, P-wet, private opdrachtgevers) dan de bekostiging van zorg/begeleiding, hoewel ook vanuit Wmo-gelden een werktraject kan bestaan.

## 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Jados gesloten overeenkomst met betrekking tot:
  - a. Ambulante begeleiding
  - b. Wooninitiatief begeleiding
  - c. Werktrajecten
2. Partijen kunnen niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

## 3. Wijziging

1. Deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende afspraken kunnen door Jados worden gewijzigd.
2. Wijzigingen zoals bedoeld in deze bepaling dienen vooraf aan de cliëntenraad voorgelegd te worden ter advies.
3. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. Wijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving treden in werking op het moment van wijziging van de desbetreffende bepaling in de wet- en regelgeving, tenzij de zorgaanbieder in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding vermeldt.
4. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten op het moment van wijziging.
5. De cliënt heeft de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden wanneer de cliënt zich niet kan vinden in de door Jados aangebrachte wijzigingen aan de algemene voorwaarden en/of de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende afspraken.
6. Als de overeenkomst op grond van artikel 3 lid 5 van deze algemene voorwaarden door de cliënt wordt ontbonden, eindigt de overeenkomst tegelijk met de dag dat de door Jados aangebrachte wijzigingen in werking treden.

## 4. Naastbetrokkene(n)

Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de begeleiding.

## 5. Duidelijke informatie

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de begeleiding te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De begeleider gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

## 6. Zorg specifieke informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen Jados en cliënt in onderling overleg welke begeleiding het beste bij de cliënt past en wisselen zij relevante informatie uit. In ieder geval wordt besproken:
  - a. de diagnose en wat het betekent om die diagnose te hebben, (zorg)geschiedenis, huidige situatie, benodigde ondersteuning/doelen en een heldere omschrijving van de relevante begeleidingsopties.
  - b. relevante informatie over het begeleidingsteam en eventueel de locatie waar de zorg afgenomen gaat worden;
  - c. overige aspecten zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.

## 7. Algemene informatie

1. Jados stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte, informatie ter beschikking over:
  - a. Jados en de gang van zaken van het begeleidingsproces, zoals de intake (indien van toepassing), het opstellen van een begeleidingsplan, de begeleiding en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
  - b. de cliëntenraad;
  - c. de klachtenregeling;
  - d. de cliëntvertrouwenspersoon;
  - e. de huisregels;
  - f. omgang van Jados met naastbetrokkenen;
  - g. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - h. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy.

## 8. Het opstellen van het begeleidingsplan

1. De begeleider/gedragswetenschapper en cliënt stellen op basis van overleg een begeleidingsplan op dat in overeenstemming is met de professionele standaard, waarbij relevantie en duidelijkheid belangrijke focuspunten zijn. Het begeleidingsplan bevat in ieder geval:
  - a. de doelen met betrekking tot de begeleiding voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen en mogelijkheden van de cliënt met in achtneming van de indicatie van de gemeente of andere opdrachtgever;
  - b. de wijze waarop de cliënt met ondersteuning van de begeleider de gestelde doelen wil bereiken;
  - c. wie voor de verschillende onderdelen van de begeleiding verantwoordelijk is ,op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere begeleiders en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
  - d. de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Jados zal ontvangen.
  - e. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het begeleidingsplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de gemeente in ieder geval een evaluatie van het begeleidingsplan plaatsvindt.
2. Indien cliënt of begeleider wil afwijken van het begeleidingsplan vindt onderling overleg plaats.

## 9. Dossier

1. Het dossier bevat, naast het begeleidingsplan, de in wet- en regelgeving geregelde onderwerpen, zoals:
  - a. in overleg met de cliënt welke naasten bij de begeleiding worden betrokken of over de begeleiding worden geïnformeerd, de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
  - b. de voortgang van de dienstverlening zoals rapportages en gespreksverslagen;
  - c. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. De cliënt heeft altijd recht op inzage in het dossier en kan een kopie krijgen.
3. Jados is verplicht zich te houden aan de wetten en regels die gaan over het bewaren van het dossier. Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaart Jados het dossier en overige gegevens zolang dat volgens de wet is verplicht.
4. De cliënt kan Jados schriftelijk verzoeken (delen uit) het dossier te corrigeren of te verwijderen of om het dossier te vernietigen als de cliënt geen zorg en/of ondersteuning meer ontvangt van Jados.

## 10. Privacy tijdens de zorgverlening

Jados hanteert een privacyreglement dat te vinden is op [www.jados.nl](http://www.jados.nl).

## 11. Kwaliteit van zorg

Als borging voor goed begeleiderschap hanteert Jados gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden en normen van de zorgbranche. Daarnaast is Jados ISO gecertificeerd. De kwaliteit van de zorg streeft Jados na door middel van het scholen en ondersteunen van alle medewerkers op inhoud, op communicatie en op gelijkwaardige bejegening.

## 12. Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt, medecliënt of personeel merkbare gevolgen heeft of kan hebben informeert Jados de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt Jados de voor de aanpak daarvan mogelijke begeleidingsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over het vervolg.

## 13. Begeleiding op afspraak

1. Als de begeleiding plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment zorgt Jados ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip het begeleidingsmoment zal plaatsvinden.
2. Jados en cliënt houden bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met elkaars wensen en voorkeuren.
3. Indien de cliënt of begeleider een gemaakte afspraak niet kan nakomen moet deze zo spoedig mogelijk en uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.

## 14. Een cliënt – meer begeleiders

In begeleidingssituaties met meerdere begeleiders of zorgaanbieders zet Jados zich in om met betrokken partijen tot een heldere verdeling van taken en verantwoordelijkheden te komen.

## 15. Cliëntschap

1. Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst legitimeert iedere cliënt zich met een wettelijk erkend geldig legitimatiebewijs. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen dan is Jados gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten totdat de cliënt het legitimatiebewijs alsnog kan tonen.
2. Vóór aanvang van de begeleiding geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon.
3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van andere cliënten en begeleiders.
4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van Jados gericht op de (brand)veiligheid.
5. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van eigendommen te voorkomen.
6. Jados adviseert cliënten te alle tijden om een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren af te sluiten. Cliënten dienen zelf hun verzekeringen te verzorgen. Jados neemt hiervoor geen verantwoordelijkheid.

## 16. Informatieplicht

1. De cliënt geeft Jados, mede naar aanleiding van diens vragen, de inlichtingen en de medewerking die voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig zijn.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van de begelevingsvraag stelt de cliënt Jados daarvan op de hoogte.

## 17. Betaling

1. De diensten van Jados aan cliënten worden over het algemeen betaald door het zorgkantoor, UWV, werkgever, de gemeente of andere opdrachtgever. In de uitzonderlijke gevallen dat de cliënt zelf de dienst inkoopt bij Jados is de cliënt de in de overeenkomst overeengekomen prijs verschuldigd.
2. Mogelijk is de cliënt wettelijk verplicht een eigen bijdrage te betalen aan het CAK (Centraal Administratie Kantoor). De hoogte van de eigen bijdrage is inkomensafhankelijk en kan niet door Jados worden bepaald.
3. Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden Jados en cliënt met elkaar in overleg.
4. Voor de vooraf overeengekomen door Jados in rekening te brengen (aanvullende) kosten van begeleiding en diensten stuurt Jados een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 30 dagen.
5. Jados stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

6. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Jados gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

## 18. Toegang tot verblijfsruimte

1. Begeleiders hebben zonder toestemming van de cliënt geen toegang tot de verblijfsruimte van de cliënt in een Jados wooninitiatief, tenzij dat redelijkerwijs noodzakelijk is in geval van:
  - a. de veiligheid van de cliënt, medewerkers van Jados of bezoekers, waaronder begrepen mogelijk onaanvaardbare hygiënische omstandigheden;
  - b. of in geval van een redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen;
  - c. of in het belang van de acuut noodzakelijke uitvoering van het begeleidingsplan.
2. Tenzij dit een strafrechtelijk onderzoek zou belemmeren wordt de cliënt van de toegang tot de verblijfsruimte vooraf op de hoogte gesteld en krijgt deze een kans de verblijfsruimte zelf op orde te brengen. De cliënt dan wel de vertegenwoordiger of contactpersoon/gemachtigde van de cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om bij het betreden van de ruimte aanwezig te zijn.

## 19. Tijdelijke afwezigheid

1. Bij afwezigheid van de cliënt in een wooninitiatief blijft diens verblijfsruimte beschikbaar voor de cliënt, tenzij de afwezigheid langer duurt dan de termijn die Jados met de financierder van de begeleiding is overeengekomen voor financiering bij tijdelijke afwezigheid.
2. Indien de termijn van afwezigheid langer duurt dan de termijn die Jados voor financiering bij tijdelijke afwezigheid is overeengekomen, vervalt de zorgovereenkomst van rechtswege, tenzij hierover andere afspraken worden gemaakt en schriftelijk vastgelegd.

## 20. Huisregels

1. In de wooninitiatieven hanteert Jados huisregels. Deze huisregels maken onderdeel uit van de overeenkomst.
2. Afspraken over (een) afwijking(en) op de huisregels worden vastgelegd in het dossier van de cliënt.

## 21. Nieuwe beschikking

1. Indien de begeleiding wordt geleverd op grond van een beschikking of indicatie en de geldigheidstermijn op korte termijn afloopt en begeleiding nodig blijft, is Jados behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking of indicatie.
2. Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de indicatie of beschikking niet langer passend is, ondersteunt Jados de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe, passende beschikking of indicatie. Het is ook mogelijk dat een cliënt uitstroomt naar een situatie waarvoor geen indicatie of beschikking nodig is.

## 22. Overlijden

1. In geval de cliënt tijdens zijn verblijf bij Jados overlijdt, stelt Jados de contactpersoon en/of vertegenwoordiger onverwijld op de hoogte van zijn of haar overlijden.
2. Jados biedt binnen de wettelijke mogelijkheden desgewenst nazorg aan de nabestaande(n) van de cliënt.

## 23. Klachtenregeling

Jados beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenregeling.

## 24. Cliëntvertrouwenspersoon

Jados beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte cliëntvertrouwenspersoon.

## 25. Aansprakelijkheid

1. Jados heeft een aansprakelijkheidsverzekering.
2. De aansprakelijkheid van Jados is beperkt tot het bedrag dat vanuit de aansprakelijkheidsverzekering van Jados wordt uitgekeerd voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering van Jados geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:
  - a. als de overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de zorgovereenkomst is gemoeid;
  - b. als de overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de zorgovereenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaand aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
3. Het bepaalde in artikel 25.2 is mede van toepassing op door Jados ingeschakelde derden.
4. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 25.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Jados.
5. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 25.2 gelden ook niet indien sprake is van een geneeskundige behandeling zoals wordt bedoeld in artikel 7:446 BW (Wgbo).