

## Algemene Voorwaarden 2022

### Een woord vooraf

Voor u liggen de Algemene Voorwaarden van Stichting Maatwerk Autisme. Op dagelijkse basis zetten wij ons in om op een transparante manier zorg te bieden aan onze mediënten met Autisme. In lijn met dit gedachtengoed hebben wij onze voorwaarden geprobeerd zo te stellen dat ze voor u en onszelf duidelijk zijn. Mocht het toch zo zijn dat u iets niet begrijpt of mist, vraag het ons dan gerust.

## Algemene onderwerpen

### De betrokkenen

In deze algemene voorwaarden gaat het over 'u' en 'wij'. Met 'wij' wordt de Stichting Maatwerk Autisme bedoeld. Met 'u' bedoelen wij de cliënt (die wij mediënt noemen) en/of zijn of haar vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat niet kan).

### Begrippen en afkortingen

Ons streven is om zowel in onze dienstverlening als in onze voorwaarden zo duidelijk mogelijk te zijn. Hieronder kunt u teruglezen welke begrippen en afkortingen we gebruiken:

MA	Dit zijn wij, Stichting Maatwerk Autisme in Maassluis.
Algemene Voorwaarden	Dit document.
Mediënt	Andere zorgaanbieders noemen dit cliënten. Wij spreken over mediënten.
Wettelijk vertegenwoordiger	De ouder, bewindvoerder of mentor van een mediënt.
PGB	Persoonsgebonden budget.
ZiN	Zorg in Natura.

### Toepasselijkheid van dit document

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgafspraken tussen de mediënt en Maatwerk Autisme voor de levering van begeleiding.

Eenieder die met Maatwerk Autisme een overeenkomst aangaat, accepteert ook deze Algemene Voorwaarden. Ze maken vanaf dan onlosmakelijk deel uit van de zorgovereenkomst.

### Wat u van Maatwerk Autisme kunt verwachten

Wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften.

Wij zorgen ervoor dat wij altijd voldoende begeleiders in huis hebben om aan de zorgvraag te kunnen voldoen.

Iedere mediënt heeft een persoonlijk begeleider, de zogenaamde casusdrager. De persoonlijk begeleider onderhoudt ook de contacten met het netwerk. In de praktijk zijn ook andere begeleiders voor de mediënt beschikbaar.

Mocht de vaste begeleider van een mediënt ziek zijn, dan neemt een van de andere begeleiders de begeleiding op zich.

Wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn.

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u en eventueel uw wettelijk vertegenwoordiger(s) onmiddellijk over dat incident en over wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

### Wat we van u verwachten

U zorgt er samen met uw wettelijk vertegenwoordiger voor dat u een juiste zorgindicatie (dagbesteding, groepsbegeleiding of individuele begeleiding) verkrijgt. Mocht dit nodig zijn, dan staan wij u daarin bij.

U werkt mee aan de uitvoering van de zorgovereenkomst.

U informeert ons over belangrijke onderwerpen die van invloed kunnen zijn op deze overeenkomst.

In die gevallen dat we bij u thuis zorg leveren, dan gaan wij ervan uit dat de arbeidsomstandigheden voor onze collega's prettig zijn. Dat wil zeggen dat wij ervan uitgaan dat onze collega's veilig zijn, zich in een hygiënische omgeving bevinden en dat hun gezondheid niet geschaad wordt.

Mocht het zo zijn dat wij schade veroorzaken, dan meldt u die direct aan ons.

Bij ons op locatie gedraagt u zich op zo een manier dat de veiligheid, gezondheid en het welzijn van eenieder die zich op onze locatie bevindt, niet geschaad wordt.

Zonder onze toestemming kunt u geen beeld-/ of geluidsopnamen maken bij ons op locatie.

Mocht u voor persoonlijke doeleinden een gesprek willen opnemen, dan meldt u dit voor het gesprek. Ook hier geldt dat u dit niet zonder toestemming mag doen.

U kunt zonder toestemming van ons geen opnamen openbaar maken.

### Wijzigen van de Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn in december 2021 vastgesteld en gelden voor onbepaalde tijd. Mocht het zo zijn dat we de voorwaarden wijzigen, dan laten wij dit op tijd aan u weten. U draagt er zelf zorg voor om eventuele wijzigingsformulieren voor de SVB in te vullen.

Soms is het zo dat de Algemene Voorwaarden wijzigen, omdat de wet- en regelgeving verandert. In deze gevallen is de wijzigingsdatum gelijk aan de datum waarop de verandering in wet- en regelgeving ingaat. Het kan dan voorkomen dat wij u achteraf pas kunnen informeren over wat er dan precies gewijzigd is.

## Onze dienstverlening

### Het begeleidingsplan

Het begeleidingsplan is een document dat in elk geval binnen 6 weken na de start van de begeleiding in overleg met u wordt opgesteld. In dit plan beschrijven we concreet wie de mediënt is, wat hij of zij nodig heeft, welke doelen behaald moeten worden en hoe daaraan gewerkt gaat worden. Ook staat er in hoeveel uren en/of dagen u daarvoor begeleiding ontvangt bij MA.

Een deel van dit plan moeten wij delen met de wijkteammedewerker, zodat zij de juiste indicatie kunnen maken en wij over kunnen gaan tot facturering.

### Evaluaties

Wij zullen regelmatig met u en eventueel uw wettelijk vertegenwoordiger contact hebben over de voortgang. De eerste evaluaties vinden plaats na 6 weken en 3 maanden. Mocht u langer bij ons blijven dan evalueren we tenminste eens per 6 maanden.

Mochten er grote veranderingen nodig zijn om de goede zorg te verlenen dan zal contact worden opgenomen met de ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers van de mediënt. Daarna treden we in contact met de wijkteammedewerker. Dit doen wij omdat wij verplicht zijn deze veranderingen door te geven aan de betaler van de zorg, nl. de gemeente. Het gaat dan om de volgende situaties:

- Als het binnen de toegekende uren niet mogelijk is om adequate begeleiding te bieden. Met andere woorden: er is meer begeleiding nodig.
- Als u vaak niet aanwezig bent op afgesproken dagen.

- Als u zich dusdanig snel ontwikkelt en stabiel blijft, dat de indicatie kleiner kan worden gemaakt.

### Veranderingen van de zorgvraag

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden die u nodig heeft, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan hierover met u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger in gesprek.

### Ziek, afwezig en vakantie

Als u door ziekte niet aanwezig kunt zijn, dan laat u dit z.s.m. aan ons weten.

Als het voor u onmogelijk is om aanwezig te zijn op een afgesproken dag, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in elk geval 48 uur van tevoren.

Wij gaan ervan uit dat u ons 6 weken van tevoren laat weten wanneer u met vakantie gaat. Ook veronderstellen wij dat u voor maximaal 3 weken vakantie opneemt.

## Persoonsgegevens en privacy

### Privacyreglement

Omdat wij de persoonlijke levenssfeer van medewerkers en mediënten willen beschermen, hebben we een privacyreglement opgesteld dat voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Als u dit reglement wilt inzien, kunt u dit bij ons opvragen via [administratie@maatwerk.nl](mailto:administratie@maatwerk.nl).

### Zorgdossier

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. In het zorgdossier bewaren wij gegevens van u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals diagnosegegevens en de administratie daaromheen. Ook het begeleidingsplan maakt deel uit van het zorgdossier.

Alle gegevens die wij van u hebben opgeslagen, behandelen wij volgens de geldende wet- en regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens.

### Inzage in het zorgdossier

Zonder uw nadrukkelijke toestemming geven wij anderen geen inzage in uw dossier.

### SISA

Alle mediënten tot 23 jaar melden wij aan bij SiSa (het register signaleren en samenwerken). Dit is een aanmeldpunt voor professionals. Als een professional betrokken is bij de zorg aan een persoon, dan meldt hij of zij zich hier aan. Dit register maakt het voor professionals eenvoudiger om de zorg die een mediënt nodig heeft op elkaar af te stemmen. Het SiSa kent geen inhoudelijke informatie over de zorgvraag en zorglevering.

## Schade

### Schade door Maatwerk Autisme

Als het zo is dat wij ervoor gezorgd hebben dat er (materiele) schade is aangebracht aan eigendommen of bezittingen van een mediënt, tijdens de uitvoering van ons werk, dan meldt u dat binnen 7 dagen aan ons.

### Kwijtraken en/of beschadigen van eigendom van u

Wanneer een mediënt eigendommen en spullen meeneemt naar onze locatie en deze beschadigd en/of kwijtraken, dan dekken wij deze schade niet.

### Indirecte schade

Aanvullend op bovenstaande zijn wij nooit aansprakelijk voor indirecte schade en/of gevolgschade.

## Beëindiging

### Opzegging

Een opzegging geeft u altijd schriftelijk aan ons door met daarin vermeld een datum per wanneer u de overeenkomst wilt opzeggen. Wij hanteren een opzegtermijn van 1 maand.

### Opzegging door Maatwerk Autisme

Als wij van mening zijn dat de vertrouwensband tussen u en ons dusdanig beschadigd is dat wij onze dienstverlening niet meer op een verantwoord niveau kunnen leveren, zullen wij de overeenkomst beëindigen.

Wij zeggen de overeenkomst ook op als bij herhaling en zonder geldige reden de financiële verplichtingen door u niet worden nagekomen.

Wij zullen de beëindiging schriftelijk aan u bevestigen rekening houdend met een opzegtermijn van 1 maand.

## Betalingsvoorwaarden

### Facturatie

Wij factureren maandelijks de totaal geleverde zorg in overeenstemming met de afspraken die wij in de zorgovereenkomst hebben vastgelegd. De factuur sturen wij aan de mediënt of de wettelijk vertegenwoordiger als er sprake is van een pgb.

Om papierverspilling te voorkomen sturen wij u de factuur het liefst via e-mail toe. Als u dit anders wenst, kunt u dit aan onze administratie doorgeven.

Wij gaan ervan uit dat u de factuur die wij u opsturen, direct doorstuurt naar de SVB.

Ook gaan wij ervan uit dat onze factuur binnen 14 dagen na dagtekening betaald is. Deze termijn van 14 dagen is een uiterste termijn.

Bij ZiN of een individueel arrangement wordt de betaling door betreffende gemeente gedaan.

### Verantwoordelijkheid PGB

Als u budgethouder bent van een pgb, bent u zelf verantwoordelijk voor het beheer daarvan. U moet dan zelf in de gaten houden of het budget niet wordt overschreden. Als dit wel het geval is, dan kan het zijn dat u uit eigen middelen moet bijbetalen.

### Facturatie tijdens afwezigheid

Als u niet komt op afgesproken begeleidingsmomenten zonder 48 uur van tevoren af te melden, wordt de vooraf besproken begeleiding wel in rekening gebracht. U mag dit niet uit het PGB betalen.

Als u met vakantie gaat, dan vragen wij u dit tenminste 6 weken van tevoren te melden, zodat wij hier rekening mee kunnen houden in onze planning. Wij gaan er voor de facturatie van uit dat u niet meer dan drie weken per jaar afwezig bent in verband met vakanties.

### Niet op tijd betalen

Als u of uw gemeente de factuur niet op tijd betaalt, zal er na de betaaltermijn van 14 dagen eerst een herinnering gestuurd worden. Als er weer niet betaald wordt binnen de 14 dagen na de herinneringsfactuur, volgt een aanmaning. Als de factuur niet binnen 1 maand na de factuurdatum betaald is, schakelen wij een incassobureau in.

Als wij voorgaande stappen genomen hebben en dit niet heeft geleid tot betaling van de openstaande facturen, kunnen wij de begeleiding stopzetten.

### Bezwaar

Als u bezwaar wilt maken tegen een factuur, dan kunt u dit bezwaar schriftelijk kenbaar maken via [administratie@maatwerkautisme.nl](mailto:administratie@maatwerkautisme.nl).

Bezwaar hebben tegen een factuur, betekent niet dat u de factuur niet hoeft te betalen. Wij gaan ervan uit dat u betaalt en uw bezwaar handelen we parallel af.

### Tariefsaanpassing

Mocht dat noodzakelijk zijn, dan passen wij ons tarief aan. Dit doen wij altijd voor 1 december, zodat het nieuwe tarief op 1 januari van het volgende jaar kan ingaan. De noodzakelijkheid bepalen wij door te kijken naar de ontwikkeling van de werkelijke kosten en het prijsindexcijfer. Een tariefsaanpassing geven wij door aan de mediënt en/of de

wettelijk vertegenwoordiger. Wij gaan ervan uit dat deze dan weer zorgdragen voor het doorgeven van de wijziging aan de SVB.

## Klachtenregeling

Wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg, dan horen wij dat graag. Als u niet tevreden bent, dan ook!

### Interne klachtenprocedure

De mediënt kan met een klacht in eerste instantie bij de betrokken medewerker van Maatwerk Autisme terecht. Als u niet tevreden bent over de reactie of de oplossing, kunt u de klacht bij de directeur indienen.

### Onafhankelijke geschillencommissie

Als u nog altijd niet tevreden bent over de afhandeling, kunt u uw klacht indienen bij [www.erisetsmis.nl](http://www.erisetsmis.nl). Dit is een onafhankelijke organisatie ten behoeve van klachtenafhandeling. Op hun website vindt u de procedure voor het melden van klachten.