

Algemene voorwaarden Wille

Als u cliënt wordt bij ons, dan gaan we een zorgovereenkomst met elkaar aan. Welke overeenkomst voor u geldt hangt af van uw indicatie van het CIZ, de beschikking van de gemeente (Wmo of jeugdhulp) of verwijzing van een arts. In onderstaande algemene voorwaarden staan de rechten en plichten van de cliënt en Wille. Deze voorwaarden horen bij uw overeenkomst.

1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening: groepsbegeleiding, individuele begeleiding, logeeropvang, dagbesteding, voor kinderen en jongeren van 4 tot 20 jaar, met een verstandelijke beperking en of ontwikkelingsstoornis.
 - 1.2. De overeenkomst voor zorg wordt gesloten tussen Wille en de cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt.
 - 1.3. Rechten en plichten die voortvloeien uit de overeenkomst kunnen slechts met instemming van zowel Wille als de cliënt/vertegenwoordiger worden overgedragen aan derden.
 - 1.4. In afwijking van lid 3 van dit artikel heeft Wille geen toestemming nodig van de cliënt/vertegenwoordiger voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin heeft de cliënt/vertegenwoordiger toestemming nodig voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.
 - 1.5. Bij aanmelding voor zorg of door de totstandkoming van een overeenkomst aanvaardt de cliënt/vertegenwoordiger de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
 - 1.6. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
 - 1.7. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment nietig of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.
 - 1.8. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepaling.
 - 1.9. Indien zich tussen de partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie beoordeeld te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
 - 1.10. Indien Wille niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Wille in enige mate het recht zou verliezen om in andere gevallen strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
 - 1.11. Wille overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt/vertegenwoordiger bij de intake. Op verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger licht Wille de algemene voorwaarden toe. De algemene voorwaarden zijn op de website van Wille terug te vinden.
 - 1.12. Wille behoudt zich het recht om de Algemene Voorwaarden te wijzigen, waarvan zij consument minstens twee maanden van te voren informeert.
- ### 2. Aanmelding
- 2.1. De cliënt wordt telefonisch, schriftelijk of persoonlijk aangemeld bij Wille. Op basis van de zorgaanvraag en verkregen informatie, gaat Wille na of de zorgaanvraag past bij haar mogelijkheden. Hierbij wordt onder andere gekeken naar:
 - a) De mate van beperking van diegene die zich aanmeldt voor zorg (indicatie)

- b) het dienstenaanbod van Wille c.q de deskundigheid van de binnen het bedrijf aanwezige kennis, en
 - c) de beschikbaarheid in de groepen.
 - d) voorkeur van cliënt voor bepaalde dagen of dagdelen
- 2.2. Indien blijkt dat de zorgaanvraag bij de mogelijkheden van Wille past, zal Wille een afspraak maken met de cliënt/vertegenwoordiger voor een intakegesprek. Het intakegesprek kan echter pas plaatsvinden wanneer er overeenstemming is over de financiering.
- 2.3. In geval van een persoonsgebonden budget (WLZ) wordt er naar aanleiding van een intakegesprek een zorgovereenkomst opgemaakt welke door de cliënt/vertegenwoordiger wordt ingediend bij de SVB. Vervolgens kan de zorg starten.
- 2.4. In geval van zorg in natura (jeugdwet of Wmo) moet er contact worden gelegd met het gebiedsteam van de cliënt. Als er overeenstemming is over de zorgomvang, wordt er door het gebiedsteam een indicatie afgegeven. Zodra Wille deze toewijzing heeft ontvangen, kan er met de cliënt worden kennisgemaakt en kan de zorg starten.
- 2.5. Indien blijkt dat het voor Wille niet mogelijk is om de cliënt te plaatsen dan zal dit direct medegedeeld worden, of er wordt meegedacht of geadviseerd voor een meer passende oplossing.
- 2.6. In het geval dat een cliënt zich aanmeldt via de email zal, op basis van de door de cliënt ingevoerde gegevens, binnen 5 werkdagen contact worden opgenomen met de betreffende persoon en zal de hierboven beschreven handelswijze worden gehanteerd.
- 2.7. Wille heeft geen ruimte voor crisisplaatsing.
- 2.8. Alvorens tot de definitieve plaatsing over te gaan zal er eerst "proefgedraaid" worden om te kijken of de cliënt binnen de groep past en er passende opvang/werkzaamheden zijn. Tijdens deze proefdag zal de cliënt geobserveerd worden op kennis en mogelijkheden. Ook is het van belang dat het sociaal verantwoord is om de cliënt te plaatsen.
- 2.9. Ook bij individuele begeleiding zal er eerst proefgedraaid worden.
- 2.10. Voor aanvang van de proefdraaidag dient Wille een ingevuld en ondertekend aanmeldformulier in bezit te hebben, met daarop persoonsgegevens en zorgbehoeften.
- 2.11. Indien men tot het besluit komt dat beide partijen verder willen, zal er voor WLZ trajecten een zorgovereenkomst worden opgemaakt en wordt er door Wille een zorgplan opgesteld waarin de afgesproken zorg en de doelen worden beschreven. Dit zorgplan dient voor aanvang van het zorgtraject te worden ondertekend door de ouders/verzorgers van de cliënt.
- 2.12. Indien blijkt dat een van bovenstaande onderwerp onoverkomelijk is zal er besloten worden de cliënt niet te plaatsen.
- 3. Annulering van de overeenkomst**
- 3.1. Vanaf het moment van ondertekening van het aanmeldingsformulier tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn geen annuleringskosten verschuldigd.
- 4. Prijs en prijswijzigingen**
- 4.1. De prijs die voor de afgenomen zorg moet worden betaald, wordt vooraf overeengekomen.
- 4.2. Prijswijzigingen worden door de onderneming in speciale kinderopvang tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (een volledige kalendermaand).
- 5. Afspraken**
- Op al onze dienstverlening zijn de volgende afspraken van toepassing:
- 5.1. De cliënt kan worden aangemeld via een intekenlijst (schriftelijk of per e-mail), voor een bepaalde locatie en voor de tijdsduur die geldt op de betreffende locatie.
- 5.2. Wille hanteert een afzegtermijn van zeven dagen. Indien u uw kind minder dan zeven dagen van te voren afmeldt, dan is Wille genoodzaakt de

gereserveerde zorg toch in rekening te brengen. Dit geldt ook bij ziekte of overmacht. Indien een cliënt langer dan drie dagen afwezig is, hoeft vanaf de vierde dag geen vergoeding te worden betaald.

- 5.3. In geval van individuele begeleiding geldt een afzegtermijn van 48 uur. Indien er te laat wordt afgemeld voor individuele begeleiding, dient er een vergoeding voor drie uur zorg per dag te worden betaald.
- 5.4. Voor het annuleren van het logeerweekend gelden de volgende regels:
- Tot 6 weken van te voren wordt 20 % van de totale som in rekening gebracht
 - Tot 4 weken van te voren wordt 40 % van de totale som in rekening gebracht
 - Tot 2 weken van te voren wordt 60 % van de totale som in rekening gebracht
 - Vanaf 2 weken van te voren wordt de totale som in rekening gebracht.
- 5.5. Cliënten kunnen per dag, middag, weekend of logeerweek worden aangemeld, voor de tijden die op de gewenste locatie gelden. Indien u besluit uw kind eerder op te halen, kan dat in overleg met de pedagogisch medewerker. Echter hebben we wel de gehele middag/dag voor uw kind gereserveerd en kunnen we de uren die vrijkomen niet meer voor een ander kind inzetten. Daarom brengen we altijd de gehele middag/dag in rekening.
- 5.6. Indien er wijzigingen in de gemaakte afspraak plaatsvinden, zal de cliënt of verzorger tijdig geïnformeerd worden. Van de cliënt of verzorger wordt eenzelfde werkwijze verwacht.

6. Uitschrijven

- 6.1. Indien u de cliënt wilt uitschrijven voor zorg, geldt een opzegtermijn van een volledige kalendermaand. U dient schriftelijk op te zeggen.

7. Toegankelijkheid

- 7.1. Wille is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Wille en de ouder/verzorger van de cliënt.
- 7.2. Wille behoudt zich het recht voor een geplaatst

kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de organisatie.

- 7.3. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders/verzorgers daartoe zijn ingelicht, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Wille het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn, de toegang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen.

8. Dienstverlening

- 8.1. Wille staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de zorg beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
- 8.2. Wille staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de zorg worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Wille voldoet minimaal aan de eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
- 8.3. Wille treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat Wille optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen met een verstandelijke beperking en/of ontwikkelingsstoornis en draagt zorg voor een verantwoorde begeleiding van cliënten.
- 8.4. Personen werkzaam bij een zorginstelling zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan de ondernemer vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien de ondernemer redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt de ondernemer dat de werknemer, binnen een door de ondernemer vast

- te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.
- 8.5. Door overmacht (bv. geen beschikbare vervanging of calamiteiten) kan Wille besluiten de zorg te laten uitvoeren door bekende medewerkers of stagiaires die niet beschikken over kwalificaties, zodat de opvang toch doorgang kan vinden. Indien ouders hier niet mee akkoord gaan kunnen zij de opvang kosteloos afmelden.
- 8.6. Wanneer Wille door overmacht niet in staat is opvang te verzorgen, dan kan Wille niet aansprakelijk worden gesteld voor de daaruit eventueel voortvloeiende schade van cliënt/ouder/verzorger.
- 9. Verantwoordelijkheid**
- 9.1. De ouder/verzorger van de cliënt is bij het brengen van het kind verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. Wille is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
- 9.2. Het moment waarop bij Wille de verantwoordelijkheid voor de cliënt overgaat van de ouder of andere volwassene op Wille en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor de cliënt weer overgaat van Wille naar de ouder/verzorger, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.
- 9.3. Opvang door een Wille begeleider (individuele begeleiding bij u thuis) valt onder de eigen verantwoordelijkheid van de ouder/verzorger.
- 9.4. De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
- 10. Aansprakelijkheid**
- 10.1. Partijen zijn aansprakelijk voorzover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.
- 11. Klachtenprocedure**
- 11.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Wille tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cliënt zijn of haar rechten terzake verliest.
- 11.2. Wille behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure.
- 12. Privacy**
- 12.1. Wille gaat op een zorgvuldige manier met persoonsgegevens om. Ons beleid hierin is terug te vinden in onze privacy verklaring welke is gepubliceerd op onze website.
- 13. Betalingsvoorwaarden**
- 13.1. De kosten voor geleverde zorg worden na afloop van de maand waarin de zorg is geleverd, gefactureerd aan de cliënt (in geval van WLZ) of gedeclareerd bij de gemeente (in geval van JW en Wmo).
- 13.2. De ouder/verzorger van een cliënt met een pgb dient de factuur binnen 10 dagen in te dienen bij de SVB ten behoeve van een spoedige betaling.
- 13.3. Wanneer blijkt dat betaling uitblijft wordt na 30 dagen een herinnering gezonden.
- 13.4. Wanneer binnen de betalingstermijn van 14 dagen wederom uitblijft, dan is Wille gerechtigd een deurwaarder of incasso bureau in te schakelen en de kosten op de ouder/verzorger te verhalen.
- 13.5. Onverlet het bepaalde in art. 2 kan de ondernemer ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
- 13.6. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang

beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt.

Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

- 13.7. Indien consument in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is consument van rechtswege in verzuim.
- 13.8. De consument is alsdan de wettelijk rente verschuldigd over het openstaande saldo.
- 13.9. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de consument in gebreke is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 13.10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de cliënt zijn de vorderingen van Wille direct opeisbaar.
- 13.11. Wanneer de zorg tijdig is afgemeld, wordt de geserveerde zorg wel in rekening gebracht.. Zie ook artikel 5.2.
- 13.12. Reclamatie en/of opmerkingen naar aanleiding van de ontvangen factuur dienen binnen 7 dagen na factuurdatum, schriftelijk dan wel telefonisch, voorzien van debiteur/factuurnummer, te worden gemeld bij Wille (0515-430630 / info@specialekinderopvang.nl)