

ROUTE VOORUIT ALGEMENE VOORWAARDEN HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Route Vooruit (eigenaar Loek Marneffe) gesloten overeenkomst (hierna: "**Overeenkomst**") met betrekking tot begeleiding, hulpverlening en/of ondersteuning.

2. Inhoud begeleiding/ondersteuning

1. Route Vooruit stelt in samenspraak met Cliënt een begeleidingsplan (hierna: "**Plan**") op waarin de begeleiding/ondersteuning die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. Route Vooruit kan alleen een Plan opstellen indien Cliënt een indicatie of beschikking heeft voor de te bieden begeleiding/ondersteuning. In de Overeenkomst staat beschreven voor welke begeleiding/ondersteuning Cliënt een indicatie of beschikking heeft en welke begeleiding/ondersteuning door Route Vooruit aan Cliënt wordt geboden en aan welke doelen wordt gewerkt. Het Plan beschrijft de begeleiding/ondersteuning die valt binnen het kader van de indicatie of beschikking. Eventuele aanvullende diensten kunnen apart worden overeengekomen.
3. In het Plan staat in ieder geval beschreven:
 - een algemeen beeld en cliënt- en situatieschets
 - de doelen van de begeleiding/ondersteuning;
 - de inzet van begeleiding
 - hoe en wanneer de begeleiding/ondersteuning wordt geëvalueerd;
 - wat de behoeften zijn van de Cliënt en op welke leefgebieden de Cliënt ondersteuning behoeft;
4. Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de begeleiding/ondersteuning.
5. Route Vooruit en Cliënt treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het Plan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:
 - Route Vooruit geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de budgethouders/zorgverzekering/gemeente of anderszins voor de

begeleiding/ondersteuning als beschreven in het Plan, bijvoorbeeld omdat de indicatie of beschikking eindigt, wordt aangepast, wordt ingetrokken of anders geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd;

- de begeleidings-, hulp- of ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de indicatie of beschikking en/of het Plan en/of de mogelijkheden aan begeleiding/ondersteuning die Route Vooruit kan bieden.

3. Kwaliteit

1. Route Vooruit zorgt ervoor dat de begeleiding/ondersteuning die wordt geboden kwalitatief goed is. Dat betekent dat deze:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt;
 - afgestemd is op de reële behoefte van Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die Cliënt ontvangt;
 - verstrekt wordt in overeenstemming met de op Route Vooruit verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
 - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
2. Route Vooruit kan voor de begeleiding/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Route Vooruit derden inzet, zorgt zij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.
3. Indien Cliënt ook ondersteuning of zorg ontvangt van een andere organisatie, streeft Route Vooruit naar een goede onderlinge afstemming met die andere aanbieder, mits Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

4. Klachten

1. Indien Cliënt een klacht heeft over de begeleiding/ondersteuning, dan kan hij/zij daarvoor bij Loek Marneffe (eigenaar Route Vooruit) terecht. Loek Marneffe zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Route Vooruit informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Loek Marneffe is geregeld.
3. Indien Cliënt er met Loek Marneffe niet uitkomt of contact wil met een externe partij dan behoudt Cliënt het recht om een officiële klacht in te dienen. Voor dit soort situaties is Route Vooruit aangesloten bij een onafhankelijke klachtenregeling

waarmee dan contact kan opnemen opgenomen. Meer informatie hierover kan Cliënt vinden op www.routevooruit.nl/klachtenregeling/ of op www.klachtenregeling.nl

5. Informatie

1. Route Vooruit verstrekt aan Cliënt alle informatie die Cliënt redelijkerwijs nodig heeft in het kader van de begeleiding/ondersteuning. De informatie wordt verstrekt op een manier die voor Cliënt begrijpelijk is.
2. Cliënt verstrekt Route Vooruit alle (schriftelijke) informatie die voor Route Vooruit belangrijk kan zijn voor het verlenen van de begeleiding/ondersteuning. Cliënt zorgt ervoor dat die informatie volledig en juist is.

6. Dossier en Privacy

1. Route Vooruit houdt een dossier bij van de begeleiding/ondersteuning aan Cliënt.
2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Route Vooruit gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Route Vooruit verstrekt geen informatie over de begeleiding/ondersteuning van Cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de Begeleiding/hulp/ondersteuning betrokken) behalve wanneer Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Route Vooruit daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is.

7. Annuleren / No-show

1. Als de Cliënt geen gebruik wil of kan maken van de afgesproken begeleiding/ondersteuning, laat Cliënt dit uiterlijk 48 uur voor de geplande start van de Begeleiding/hulp/ondersteuning aan Route Vooruit weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Route Vooruit zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt bestaande uit het volledige bedrag dat Route Vooruit door de niet-tijdige annulering misloopt.

8. Vergoeding van de Begeleiding/ondersteuning

1. Cliënt is Route Vooruit vergoeding verschuldigd voor de geleverde begeleiding/ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar of gemeente of anderszins aan Route Vooruit wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Route Vooruit van alle kosten die Route Vooruit om welke reden dan ook niet van de zorgverzekering, gemeente c.q. een andere financier vergoed krijgt.
2. Het kan zijn dat Cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de betaling van de eigen bijdrage.
3. Als Cliënt naast de begeleiding/ondersteuning die in het Plan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Route Vooruit, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Route Vooruit dat gezamenlijk hebben afgesproken.

9. Einde Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:
 - a. Met wederzijds goedvinden.
 - b. Indien Route Vooruit de overeenkomst wenst te beëindigen op basis van gegronde of persoonlijke overweging. Hier is in mogelijk maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:
 - i. Cliënt komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Route Vooruit.
 - ii. Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige begeleiding/ondersteuning van Cliënt ernstig wordt bemoeilijkt.
 - iii. Vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van Cliënt niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
 - iv. Nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van Route Vooruit worden gevergd.

- v. De hulpvraag, ondersteuningsbehoefte of zwaarte van de problematiek van de niet langer passend is bij de redelijkerwijs te verwachten ondersteuning en begeleiding van Route Vooruit.
 - vi. De trajectbegeleider van Route Vooruit vanwege persoonlijke of onverwachte omstandigheden niet in staat is de begeleiding/ondersteuning redelijkerwijs uit te voeren.
- c. Door middel van schriftelijke opzegging door de Cliënt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
 - d. Bij het overlijden van Cliënt of de eigenaar Loek Marneffe of trajectbegeleider van Route Vooruit.
 - e. Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van begeleiding/ondersteuning geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
 - f. Wanneer de overeenkomst tussen Route Vooruit en de zorgverzekeraar, gemeente of anderszins eindigt.
 - g. Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.