



Toppass | Specialist in autisme

ALGEMENE VOORWAARDEN HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Toppass gesloten overeenkomst (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot hulpverlening en/of ondersteuning.

2. Inhoud hulp/ondersteuning

1. Toppass stelt in samenspraak met Cliënt een plan (hierna: “**Plan**”) op waarin de hulp/ondersteuning (hierna: “**hulp/ondersteuning**”) die aan Cliënt wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. Toppass kan alleen een Plan opstellen indien Cliënt een indicatie of beschikking heeft voor de te bieden hulp/ondersteuning. In de Overeenkomst staat beschreven voor welke hulp/ondersteuning Cliënt een indicatie of beschikking heeft en welke hulp/ondersteuning door Toppass aan Cliënt wordt geboden. Het Plan beschrijft de hulp/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:
 - de doelen van de hulp/ondersteuning;
 - de inzet van Toppass;
 - of en hoe vrijwilligers / mantelzorgers bij de hulp/ondersteuning zijn betrokken;
 - hoe en wanneer de hulp/ondersteuning wordt geëvalueerd;
 - wat de behoeften zijn van de Cliënt;
4. Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met Cliënt besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de hulp/ondersteuning tijdens een intake.
5. Toppass 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:
 - Toppass geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente of anderszins voor de hulp/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 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 hulp/ondersteuning die Toppass kan bieden.

3. Kwaliteit

1. Toppass zorgt ervoor dat de hulp/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 Toppass verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
 - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van Cliënt.
2. Toppass kan voor de hulp/ondersteuning derden (o.a. onderaannemers, opdrachtnemers, zzp'ers etc.) inzetten. Indien Toppass derden inzet, zorgt zij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.
3. Indien Cliënt ook ondersteuning ontvangt van een andere organisatie, streeft Toppass 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 hulp/ondersteuning, dan kan zij daarvoor bij Toppass terecht. Toppass zal zich inspannen in onderling overleg met Cliënt tot een oplossing te komen.
2. Toppass informeert Cliënt daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Toppass is geregeld.

5. Informatie

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



6. Dossier en Privacy

1. Toppass houdt een dossier bij van de hulp/ondersteuning aan Cliënt. Het dossier bestaat ten minste uit het Plan, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
2. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Toppass gaat zorgvuldig om met de gegevens van Cliënt en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Toppass verstrekt geen informatie over de hulp/ondersteuning van Cliënt aan derden, (zijnde personen niet direct bij de hulp/ondersteuning betrokken) behalve wanneer Cliënt daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Toppass 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 hulp/ondersteuning, laat Cliënt dit uiterlijk 24 uur voor de geplande start van de hulp/ondersteuning aan Toppass weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Toppass zich het recht voor om een no-show tarief in rekening te brengen aan de cliënt van het volledige bedrag dat Toppass door de niet-tijdige annulering misloopt.

8. Vergoeding van de Hulp/ondersteuning

1. Cliënt is Toppass vergoeding verschuldigd voor de geleverde hulp/ondersteuning voor zover deze niet rechtstreeks door de gemeente of anderszins aan Toppass wordt voldaan. Cliënt is gehouden tot de betaling aan Toppass van alle kosten die Toppass om welke reden dan ook niet van de gemeente 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 hulp/ondersteuning die in het Plan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Toppass, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening



van Cliënt. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien Cliënt en Toppass 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. Door middel van schriftelijke opzegging door de Cliënt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
 - c. Bij het overlijden van Cliënt of Toppass.
 - d. Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van Hulp/ondersteuning geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
 - e. Wanneer de overeenkomst tussen Toppass en de gemeente of anderszins eindigt.
 - f. Indien het doel geformuleerd in het Plan is bereikt.
 - g. Door middel van schriftelijke opzegging door Toppass indien er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval 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 Toppass.
 - ii. Door toedoen van Cliënt of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige Hulp/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 Toppass worden gevergd.