

Algemene Voorwaarden Hulpverlening en Ondersteuning

Toppass – Top in autisme

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Toppass

Toppass - Top in autisme, aanbieder van begeleiding en ondersteuning aan personen met (een vermoeden van) autisme.

Cliënt

De persoon die ondersteuning ontvangt van Toppass. Indien de cliënt minderjarig is, wordt onder cliënt mede verstaan de wettelijke vertegenwoordiger(s).

Overeenkomst

De overeenkomst tussen Cliënt en Toppass met betrekking tot het leveren van hulpverlening en/of ondersteuning.

Ondersteuning

De begeleiding, coaching of andere vormen van ondersteuning die door Toppass aan Cliënt worden geleverd.

Plan

Het ondersteuningsplan waarin de doelen, afspraken en wijze van ondersteuning worden vastgelegd.

PGB

Persoonsgebonden budget waarmee Cliënt ondersteuning kan inkopen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Toppass en Cliënt met betrekking tot hulpverlening en/of ondersteuning.
2. Door het aangaan van een overeenkomst met Toppass verklaart Cliënt zich akkoord met deze algemene voorwaarden.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 – Totstandkoming van de ondersteuning

1. Voorafgaand aan de start van de ondersteuning vindt een intakegesprek plaats waarin de hulpvraag van Cliënt wordt besproken.
2. Op basis van de intake stelt Toppass samen met Cliënt een ondersteuningsplan (Plan) op.
3. In het Plan worden onder meer vastgelegd:
 - de doelen van de ondersteuning
 - de aard en frequentie van de begeleiding
 - de rol van eventuele mantelzorgers of andere betrokkenen
 - de evaluatiemomenten

- de behoeften en mogelijkheden van Cliënt
- 4. Het Plan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast in overleg met Cliënt.
- 5. Toppass levert ondersteuning binnen de grenzen van haar deskundigheid, mogelijkheden en de geldende wet- en regelgeving.

Artikel 4 – PGB en indicatie

1. Toppass kan ondersteuning bieden op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) of andere financieringsvorm.
2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor:
 - het verkrijgen van een geldige indicatie
 - het correct beheren van het PGB
 - het voldoen aan verplichtingen richting gemeente, zorgkantoor of Sociale Verzekeringsbank (SVB).
3. Indien de indicatie, beschikking of financiering wordt gewijzigd, ingetrokken of beëindigd, kan dit gevolgen hebben voor de uitvoering van de ondersteuning.
4. In dat geval zullen Toppass en Cliënt in overleg treden over aanpassing of beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 5 – Kwaliteit van de ondersteuning

1. Toppass levert ondersteuning die:
 - veilig en verantwoord is
 - aansluit bij de behoeften van Cliënt
 - gericht is op het bevorderen van zelfstandigheid en ontwikkeling
 - wordt uitgevoerd volgens professionele standaarden
2. Toppass kan bij de uitvoering van de ondersteuning gebruikmaken van derden, zoals zelfstandige professionals of onderaannemers.
3. Toppass ziet erop toe dat deze personen beschikken over passende kwalificaties en ervaring.
4. Indien Cliënt ondersteuning ontvangt van andere zorg- of hulpverleners, kan Toppass – met toestemming van Cliënt – afstemming zoeken met deze partijen.

Artikel 6 – Informatievoorziening

1. Toppass verstrekt Cliënt alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor het begrijpen van de ondersteuning.
2. Cliënt verstrekt aan Toppass alle relevante informatie die noodzakelijk is voor het verlenen van passende ondersteuning.
3. Cliënt is verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte en volledige informatie.

Artikel 7 – Dossier en privacy

1. Toppass houdt een dossier bij met betrekking tot de ondersteuning van Cliënt.
2. Dit dossier kan onder meer bevatten:
 - het ondersteuningsplan
 - rapportages
 - correspondentie
 - de overeenkomst
3. Cliënt heeft recht op inzage in het dossier en kan verzoeken om een kopie.
4. Toppass verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5. Gegevens van Cliënt worden alleen gedeeld met derden wanneer:
 - Cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven, of
 - Toppass daartoe wettelijk verplicht is.

Artikel 8 – Annulering en no-show

1. Indien Cliënt een afspraak niet kan nakomen, dient Cliënt dit uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de afspraak te melden. Voor de weekendopvang geldt dit 10 werkdagen.
2. Wanneer een afspraak niet tijdig wordt geannuleerd, kan Toppass het geplande tarief geheel in rekening brengen.
3. Dit geldt voor zover deze kosten niet door een gemeente, zorgverzekeraar of andere financier worden vergoed.

Artikel 9 – Vergoeding van de ondersteuning

1. De kosten van ondersteuning worden bij voorkeur betaald vanuit een PGB of andere financieringsvorm.
2. Indien kosten niet worden vergoed door een gemeente, zorgkantoor of andere instantie, komen deze voor rekening van Cliënt.
3. Eventuele aanvullende diensten buiten het afgesproken Plan worden alleen geleverd na overleg met Cliënt en kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.
4. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het betalen van eventuele eigen bijdragen die door een gemeente of andere instantie worden opgelegd.

Artikel 10 – Veiligheid en respectvolle omgang

1. Toppass streeft naar een veilige en respectvolle werkomgeving voor zowel Cliënt als medewerkers.
2. Van Cliënt en diens naasten wordt verwacht dat zij medewerkers van Toppass respectvol behandelen.
3. Agressie, intimidatie, discriminatie of ander grensoverschrijdend gedrag kan aanleiding zijn voor het beëindigen van de Overeenkomst.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Toppass spant zich in om de ondersteuning zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren.
2. Toppass is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van een aantoonbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst.
3. De aansprakelijkheid van Toppass is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Toppass wordt uitgekeerd.

Artikel 12 – Overmacht

1. Toppass is niet verplicht tot het nakomen van verplichtingen indien sprake is van overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan iedere situatie buiten de invloedssfeer van Toppass waardoor nakoming van verplichtingen tijdelijk of blijvend onmogelijk is, zoals:
 - ziekte van medewerkers
 - extreme weersomstandigheden
 - pandemieën
 - technische storingen
 - andere onvoorziene omstandigheden.

Artikel 13 – Klachtenregeling

1. Indien Cliënt ontevreden is over de ondersteuning, wordt Cliënt aangemoedigd dit eerst met Toppass te bespreken.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan Cliënt een klacht indienen volgens de klachtenregeling van Toppass.
3. Toppass zal zich inspannen om klachten zorgvuldig en binnen een redelijke termijn af te handelen.

Artikel 14 – Beëindiging van de overeenkomst

De Overeenkomst eindigt:

1. met wederzijds goedvinden;
2. door schriftelijke opzegging door Cliënt met een opzegtermijn van één maand;
3. bij overlijden van Cliënt;
4. wanneer de indicatie, beschikking of financiering voor de ondersteuning eindigt;
5. wanneer het doel van de ondersteuning volgens het Plan is bereikt;
6. door schriftelijke opzegging door Toppass indien sprake is van een gewichtige reden, waaronder:
 - het niet nakomen van afspraken door Cliënt;
 - een onveilige werksituatie;

- omstandigheden waardoor verantwoorde ondersteuning niet langer mogelijk is.

Artikel 15 – Wijziging van de voorwaarden

1. Toppass behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen.
2. Wijzigingen worden tijdig aan Cliënt medegedeeld.

Artikel 16 – Toepasselijk recht

1. Op deze overeenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.