

# **ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVERLENING, HULPVERLENING en/of ONDERSTEUNING EN COACHING**

## **1. Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen Cliënt en Ruiterkamp Coaching, Marianne Ruiterkamp, gesloten overeenkomst (hierna: “**Overeenkomst**”) met betrekking tot begeleiding, ondersteuning en coaching

## **2. Inhoud begeleiding/ondersteuning/coaching**

1. Marianne Ruiterkamp stelt in samenspraak met klant een plan op waarin de begeleiding/ondersteuning/coaching die aan klant wordt geboden nader is uitgewerkt.
2. Marianne Ruiterkamp kan alleen een Begeleidingsplan opstellen indien klant een indicatie of beschikking heeft voor de te bieden begeleiding/ondersteuning. In de overeenkomst staat beschreven voor welke begeleiding/ondersteuning klant een indicatie of beschikking heeft en welke begeleiding/ondersteuning door Marianne Ruiterkamp aan klant wordt geboden. Het begeleidingsplan beschrijft de begeleiding/ondersteuning die valt binnen het kader van de indicatie of beschikking. Eventuele aanvullende diensten kunnen apart worden overeengekomen. Binnen een coachtraject is klant zoveel mogelijk zelf verantwoordelijk voor de verslaglegging. Wanneer gewenst kan dit wel samen met Marianne Ruiterkamp opgeschreven worden. Hiervoor zijn lay-out formulieren beschikbaar. Klant neemt ingevulde papieren mee naar huis en draagt hier zelf de verantwoordelijkheid voor.
3. In het Begeleidingsplan staat in ieder geval beschreven:
  - de doelen van de begeleiding/ondersteuning;
  - de inzet van Ruiterkamp Coaching, Marianne Ruiterkamp;
  - of en hoe vrijwilligers / mantelzorgers bij de begeleiding/ondersteuning zijn betrokken;
  - hoe en wanneer de begeleiding/ondersteuning wordt geëvalueerd;
  - wat de behoeften zijn van de klant

In een coachtraject wordt mondeling afgestemd welke doelen en wensen er zijn.

Deze bevindingen worden opgeschreven in het persoonlijke verslag.

Gedurende het traject wordt hieraan gewerkt en waar nodig bijgesteld.

4. Voorafgaand aan het opstellen van het begeleidingsplan/re-integratieplan wordt met klant besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de begeleiding/ondersteuning/coaching
5. Marianne Ruiterkamp en klant treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het begeleidingsplan/re-integratieplan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:
  - Marianne Ruiterkamp geen of gedeeltelijk of geheel geen vergoeding meer ontvangt van de zorgverzekeraar/gemeente/uwv of anderszins voor de begeleiding/ondersteuning als beschreven in het begeleidingsplan/re-integratieplan, bijvoorbeeld omdat de indicatie of beschikking/ traject eindigt, wordt aangepast, wordt ingetrokken of anders geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd;

- De begeleidings- of ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de indicatie of beschikking en/of het begeleidingsplan/re-integratieplan en/of de mogelijkheden aan begeleiding/ondersteuning die Marianne Ruiterkamp kan bieden.
- Een coachtraject is een traject met een afgesproken termijn. Ook daarin kan tussentijds in overleg aanpassing met wederzijds instemming plaatsvinden.

### **3. Kwaliteit**

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

### **4. Klachten**

1. Indien klant een klacht heeft over de begeleiding/ondersteuning/coaching, dan kan zij daarvoor bij Marianne Ruiterkamp terecht. Marianne Ruiterkamp zal zich inspannen in onderling overleg met klant tot een oplossing te komen.
2. Marianne Ruiterkamp informeert klant daarnaast over haar klachtenregeling, waarin staat beschreven hoe de klachtenafhandeling bij Ruiterkamp Coaching is geregeld.

Stel dat er een klacht is over de door mij geleverde zorg dan wordt deze door de klachtenregeling van Solo Partners in behandeling genomen volgens de klachtenregeling die is ingericht volgens de eisen van de Wkkgz.

### **5. Informatie**

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

### **6. Dossier en Privacy**

1. Marianne Ruiterkamp houdt een dossier bij van de begeleiding/ondersteuning aan klant. Het dossier bestaat ten minste uit het begeleidingsplan/re-integratieplan, evaluatie, de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.  
In geval van een coachtraject houdt klant zelf de verslaglegging bij en heeft het persoonlijke verslag in eigen beheer. Wel zijn er persoonsgegevens als naam, adres, BSN, rekeningnummer, telefoonnummer en email nodig voor de samenwerking.
2. Klant heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
3. Marianne Ruiterkamp gaat zorgvuldig om met de gegevens van klant en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
4. Marianne Ruiterkamp verstrekt geen informatie over de begeleiding/ondersteuning/coaching van klant aan derden, (zijn de personen niet direct bij de begeleiding/ondersteuning/coaching betrokken) behalve wanneer klant daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Marianne Ruiterkamp daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is.

## **7. Annuleren / No-show**

1. Als de klant geen gebruik wil of kan maken van de afgesproken begeleiding/ondersteuning/coaching, laat klant dit uiterlijk 24 uur voor de geplande start van de begeleiding/ondersteuning/coaching aan Marianne Ruiterkamp weten.
2. Indien de termijn die in het vorige lid wordt genoemd niet in acht wordt genomen dan behoudt Marianne Ruiterkamp zich het recht voor om een non-show tarief in rekening te brengen aan de klant bestaande uit 50% van het bedrag dat Marianne Ruiterkamp door de niet-tijdige annulering misloopt.

## **8. Vergoeding van de begeleiding/ondersteuning/coaching**

1. Klant is Marianne Ruiterkamp vergoeding verschuldigd voor de geleverde begeleiding/ondersteuning/coaching voor zover deze niet rechtstreeks door gemeente/UWV/SVB of anderszins aan Marianne Ruiterkamp wordt voldaan. Klant is gehouden tot de betaling aan Marianne Ruiterkamp van alle kosten die Marianne Ruiterkamp om welke reden dan ook niet van de gemeente/UWV/SVB c.q. een andere financier vergoed krijgt.

De kosten van een coachtraject worden op voorhand in kaart gebracht. Het traject zal pas starten na wederzijds instemmen. Ook de termijn van betaling wordt hierin schriftelijk vast gelegd.

2. Het kan zijn dat klant een eigen bijdrage verschuldigd is. Klant is zelf verantwoordelijk voor de betaling van de eigen bijdrage aan het CAK.
3. Als klant naast de begeleiding/ondersteuning/coaching die in het begeleidingsplan/re-integratieplan is beschreven ook aanvullende diensten afneemt van Ruiterkamp Coaching, dan komen deze aanvullende diensten voor rekening van klant. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien klant en Marianne Ruiterkamp 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 klant met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
  - c. Bij het overlijden van klant of Marianne Ruiterkamp.
  - d. Wanneer de indicatie of beschikking tot het leveren van begeleiding/ondersteuning/coaching geheel of gedeeltelijk verloopt, wordt ingetrokken of anderszins eindigt.
  - e. Wanneer de overeenkomst tussen Ruiterkamp Coaching en de gemeente/uwv of anderszins eindigt.
  - f. Indien het doel geformuleerd in het begeleidingsplan/re-intergratieplan is bereikt en geen verdere doelen in beeld zijn.
  - g. Door middel van schriftelijke opzegging door Ruiterkamp Coaching, Marianne Ruiterkamp indien er sprake is van een gewichtige reden. Hier is in ieder geval maar niet uitsluitend sprake van in de volgende gevallen:
    - i. Klant komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Marianne Ruiterkamp
    - ii. Door toedoen van klant of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige begeleiding/ondersteuning/coaching van klant ernstig wordt bemoeilijkt.
    - iii. Vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van klant niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
    - iv. Nakoming van de Overeenkomst kan in redelijkheid niet meer van Marianne Ruiterkamp worden gevergd.
2. Indien Ruiterkamp Coaching, Marianne Ruiterkamp de Overeenkomst opzegt zal zij, indien klant dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.