

# Algemene voorwaarden

StA samen sterk biedt ondersteuning en begeleiding aan (jong)volwassenen met psychische en/of verslavingsproblematiek. Onderstaande algemene voorwaarden geven aan wat wij u kunnen bieden en wat wij van u verwachten. Indien zaken niet duidelijk zijn, kunt u contact met ons opnemen en zijn wij graag bereid u hierover te informeren.

---

## Inhoud artikelen

Artikel 1:	toepasselijkheid
Artikel 2:	zorgovereenkomst
Artikel 3:	zorgverlener
Artikel 4:	cliënt
Artikel 5:	budgethouder/vertegenwoordiger
Artikel 6:	persoonsgebonden budget
Artikel 7:	de overeenkomst
Artikel 8:	toegankelijkheid
Artikel 9:	de prijs en prijswijzigingen
Artikel 10:	aanvang werkzaamheden
Artikel 11:	werktijden
Artikel 12:	crisis
Artikel 13:	annulering
Artikel 14:	de betaling/niet-tijdse-betaling
Artikel 15:	beëindiging overeenkomst
Artikel 16:	overmacht
Artikel 17:	cliëntendossier
Artikel 18:	planning
Artikel 19:	verhinderings
Artikel 20:	aansprakelijkheid StA samen sterk
Artikel 21:	klachten
Artikel 22:	kwaliteit
Artikel 23:	overig

---

## Begripsomschrijvingen

### Artikel 1: Toepasselijkheid

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de zorgovereenkomst tussen de zorgverlener en de budgethouder.

### Artikel 2: Zorgovereenkomst

De overeenkomst tussen de zorgverlener en de budgethouder waarin zakelijke afspraken over de te verlenen zorg beschreven staan namelijk:

- De persoonsgegevens van de budgethouder
- De persoonsgegevens van de vertegenwoordiger budgethouder
- De gegevens van de zorgverlener
- De soort dienstverlening op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of Wet Langdurige Zorg
- De tarieven per product
- De looptijd van de overeenkomst

**Artikel 3: Zorgverlener**

StA samen sterk t.w. Stefan ter Horst en/of Annemiek ter Horst-Vennink of onder verantwoordelijkheid van StA samen sterk ingeschakelde derden, zoals freelancers.

**Artikel 4: Cliënt**

(Jong)volwassenen met psychische problematiek zoals depressie of trauma, en/of verslavingsproblematiek zoals alcohol-, drugs-, eet,- gameverslavingen en de bijkomende problematiek zoals verwaarlozing, eenzaamheid, ziekte.

**Artikel 5: Budgethouder/vertegenwoordiger**

De cliënt zelf of een gemachtigde bewindvoerder/gemachtigde vertegenwoordiger die de belangen van de cliënt behartigd en namens de cliënt het Persoonsgebonden budget beheert.

**Artikel 6: Persoonsgebonden budget**

Een geldbedrag dat een cliënt ontvangt om zelf zijn of haar zorg in te kopen. Met het PGB kan de budgethouder zelf een zorgverlener kiezen. Om het PGB te krijgen moet de cliënt een indicatie hebben verkregen van een indicatieorgaan.

**Artikel 7: De overeenkomst**

- 1) De overeenkomst komt mondeling tot stand vanaf het moment dat StA samen sterk al zorg levert ondanks dat er nog geen zorgovereenkomst getekend is.
- 2) De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger een exemplaar van de zorgovereenkomst heeft voorzien van zijn of haar handtekening en retourneert naar StA samen sterk. Hierdoor ontstaan ook voor de cliënt verplichtingen.
- 3) Een kopie van de overeenkomst zal ook door StA samen sterk bewaart worden.
- 4) Incidentele wijzigingen in de zorg laten de overeenkomst onverlet.

**Artikel 8: Toegankelijkheid**

- 1) StA samen sterk is in beginsel toegankelijk voor elke cliënt met psychische- en/of verslavingsproblematiek.
- 2) StA samen sterk behoudt zich het recht voor een aanvraag te weigeren als het volgens StA samen sterk niet in hun vermogen ligt de problematiek te ondersteunen en/of begeleiden of als het niet past binnen de werkwijze van StA samen sterk.
- 3) StA samen sterk en de budgethouder zijn verplicht in het geval dat de cliënt voor langere tijd (> 2 maanden) bij StA samen sterk afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de plaats en dit wordt dan bij het indicatieorgaan aangegeven.

**Artikel 9: De prijs en prijswijzigingen**

- 1) De prijs die de cliënt moet betalen staat beschreven in de zorgovereenkomst.
- 2) Bij PGB wordt de prijs gehanteerd die de gemeente waar de cliënt woont aanhoudt en welke in de indicatie staat beschreven.
- 3) Bij freelance werkzaamheden zal StA samen sterk een prijs afspreken met desbetreffende cliënt en/of zorgaanbieder/opdrachtgever.

- 4) Prijswijziging wordt door StA samen sterk van te voren aangekondigd, met een termijn van een maand of als de prijs in de indicatie van de cliënt wijzigt.
- 5) Wijzigingen worden aangepast op de zorgovereenkomst, waarna deze wordt ondertekend door de (vertegenwoordiger) budgethouder en StA samen sterk

**Artikel 10: Aanvang werkzaamheden**

StA samen sterk begint met de zorgverlening (indien nodig/mogelijk) direct na de intake met cliënt. Mocht de indicatie ingaan later dan de startdatum van StA samen sterk zullen de uren na de ingangsdatum verrekend worden. StA samen sterk werkt met gemiddelde uren per week/maand. Met ziekte en/of vakantie zullen de uren verrekend worden met de uren die nog niet gedeclareerd zijn.

**Artikel 11: Werktijden**

StA samen sterk onderscheidt zich door een totaalpakket aan de cliënt te kunnen bieden en door de flexibele inzetbaarheid. Dit houdt in dat wij flexibele zorg op maat kunnen geven binnen bepaalde kaders

- 1) Wij zijn inzetbaar van ma t/m vr 9.00 tot en met 19.00 uur. In overleg zijn andere tijden mogelijk indien het StA samen sterk schikt en het past binnen de zorgvraag.
- 2) Telefonisch of via mail/app/social media is StA samen sterk bereikbaar vanaf ma t/m vr 08.00 – 20.00 uur. In het weekend is StA samen sterk beperkt bereikbaar. Contact gezocht vanuit de cliënt na 21.00 uur en wat door StA samen sterk niet als crisis wordt aangemerkt zal de volgende dag of als het in het weekend gebeurt op de maandag beantwoord worden.
- 3) Tijdens vakantie en vrije dagen van de directie is de directie van StA samen sterk niet bereikbaar of er zijn specifieke contactafspraken gemaakt met cliënt.
- 4) In overleg met cliënt/opdrachtgever wordt de begeleiding opgeschort of er wordt een vervangende begeleider of aanspreekpunt ingezet.

**Artikel 12: Crisis**

StA samen sterk zal inschatten hoe én of er gehandeld moet worden tijdens een crisismoment/fase van een cliënt. StA samen sterk zal 112 inschakelen zodra het buiten de werkwijze of competentie van StA samen sterk valt en/of als er gevaar voor de cliënt of derden mogelijk is.

Als StA samen sterk niet bij machte is te handelen (door afwezigheid of tijdens vakanties) zal de cliënt bij crisis zelf andere kanalen moeten inschakelen voor hulpverlening. Deze zullen van te voren besproken worden met cliënt.

**Artikel 13: Annulering**

Vanaf het moment van intake en/of ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de cliënt de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt 50% van het totaalbedrag van de verwachte zorgafname per maand.

**Artikel 14: Betaling/ niet tijdige betaling**

- 1) Bij het PBG zal de betaling gedaan worden door de SVB (uit het budget van de budgethouder) aan StA samen sterk zoals in de overeenkomst beschreven staat.
- 2) Bij onderaannemerschap of freelancewerk zal een factuur gestuurd worden voorzien van factuurdatum en factuurnummer, de gewerkte uren en soort begeleiding, de gegevens van StA samen sterk en de gegevens van de opdrachtgever.
- 3) De opdrachtgever is in verzuim na het verstrijken van de betaaldatum. StA samen sterk zendt na het verstrijken van de datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betaling alsnog te betalen.
- 4) Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet betaald is, brengt StA samen sterk 5% in rekening over het totaalbedrag. De kosten van een

aanmaning en sommatie wegens het verzuim van de opdrachtgever komen ten laste van de opdrachtgever.

### **Artikel 15: Beëindiging zorgovereenkomst**

De zorgovereenkomst eindigt altijd:

- 1) Op het moment dat de indicatie van de cliënt afgelopen is en cliënt geen herindicatie krijgt.
- 2) Op het moment dat cliënt/opdrachtgever niet langer begeleiding wil inkopen bij StA samen sterk. Er geldt een opzegtermijn van een maand. In goed overleg met StA samen sterk kan de overeenkomst ook zonder opzegtermijn worden beëindigd.
- 3) Op het moment dat StA samen sterk niet langer begeleiding kan/wil bieden aan cliënt/opdrachtgever. Er geldt een opzegtermijn van een maand. In goed overleg met cliënt kan de overeenkomst ook zonder opzegtermijn worden beëindigd.
- 4) Op het moment dat door buitengewone omstandigheden (bv. conflict, bedreiging, geweld, ziekte) het (verder) verlenen van begeleiding en ondersteuning niet meer (verwacht) kan worden.
- 5) Indien de cliënt overlijdt.
- 6) Indien StA samen sterk dit meedeelt i.v.m. het uitblijven van betalingen door de budgethouder/vertegenwoordiger/opdrachtgever.
- 7) Indien het Zorgkantoor beslist dat de budgethouder geen recht meer heeft op ZIN.

### **Artikel 16: Overmacht**

StA samen sterk is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting als zij daar door overmacht niet toe in staat is. Onder overmacht wordt verstaan, naast wat daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de opdrachtnemer geen invloed uit kan oefenen, doch waardoor StA samen sterk niet in staat is de verplichtingen na te komen.

### **Artikel 17: Cliëntdossier**

StA samen sterk legt voor iedere cliënt een persoonlijk dossier aan in het Elektronisch Cliënt Dossier van StA samen sterk (beveiligd) en in de witte dossiermappen. Dit dossier bevat gegevens over de cliënt; zoals persoonlijke gegevens, het zorgplan, rapportage, (algemene) informatie en documenten die nodig zijn voor de begeleiding van de cliënt. Alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede begeleiding zullen geregistreerd worden. Alle gegevens worden geregistreerd en opgeslagen volgens de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WPB).

### **Artikel 18: Planning en roostering**

De planning wordt gemaakt samen met cliënt. Het is mogelijk om te kiezen voor vaste dagen/tijden of om wekelijks te kijken waar en wanneer behoefte aan begeleiding is voor aankomende of in lopende week. StA samen sterk kan door de flexibele werkwijze niet altijd voldoen aan het tijdstip en/of dag die cliënt voor ogen heeft. StA samen sterk zal dan met een andere optie komen en in overleg een ander moment kiezen.

StA samen sterk werkt met een gemiddelde per week aan uren. Zo kan er goed ingespeeld worden op de behoefte van de cliënt in het moment.

In het geval dat vanuit de cliënt/opdrachtgever de vraag komt om met twee of meer begeleiders aanwezig te zijn bij cliënt/opdrachtgever zal StA samen sterk dan ook voor twee of zoveel aanwezige begeleiders aan uren inroosteren en dus doorberekenen/factureren. Met uitzondering waarbij het niet noodzakelijk en/of niet gevraagd is dat er twee of meer begeleiders aanwezig zijn.

### **Artikel 19: Verhinderings**

Indien de geplande zorg niet geboden kan worden in verband met, onverwachte, onvoorzienbare omstandigheden vanuit StA samen sterk dan wordt dit zodra de omstandigheden zich voordoen aan cliënt/opdrachtgever gemeld. Deze wijzigingen worden niet doorberekend/gefactureerd.

Indien de geplande zorg niet afgenomen kan worden in verband met onverwachte, onvoorzienbare omstandigheden vanuit cliënt/opdrachtgever dan wordt dit zodra de omstandigheden zich voordoen aan StA samen sterk gemeld. Geplande uren worden in principe gewoon geregistreerd en dus ook doorberekend/gefactureerd.

Indien de cliënt/opdrachtgever een reden ziet dat StA samen sterk van de algemene voorwaarden afwijkt, kan hij of zij dit voorleggen aan StA samen sterk. Indien partijen overeenkomen af te wijken van de algemene voorwaarden wordt er een alternatief afgesproken in de vorm van gedeeltelijk doorberekenen/factureren.

### Artikel 20: Aansprakelijkheid StA samen sterk en cliënt

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of overeenkomst voortvloeit. StA samen sterk heeft hiervoor bij een bekende verzekeringsmaatschappij een bedrijfsaansprakelijkheid verzekering afgesloten. De aansprakelijkheid van StA samen sterk is beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van StA samen sterk in voorkomende geval uitkeert.

- 1) StA samen sterk is verzekerd tegen schade aan anderen of spullen van anderen die ontstaan door StA samen sterk of haar team.
- 2) StA samen sterk is nimmer aansprakelijk voor gevolgen van verkeerd medicijngebruik.
- 3) StA samen sterk kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten. StA samen sterk is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitbrengen van adviezen en het uitvoeren van opdrachten.

### Artikel 21: Klachten

StA samen sterk hanteert een informele en formele klachtenregeling. Wanneer er een informele klacht wordt ingediend dan wordt deze klacht behandeld door de eigenaren van StA samen sterk. Cliënt kan zich ook richten met de klacht bij de pgb-beheerder van cliënt welke dan de klacht met StA samen sterk zal bespreken.

Wanneer er een formele klacht wordt ingediend dan wordt deze klacht behandeld door de externe klachtencommissie waar StA samen sterk bij is aangesloten.

GIDZ (Stichting Geschillen in de Zorg)

Postbuscorrespondentie: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorichem

Telefonische bereikbaarheid: 085-485 85 60 (van 9.00 – 17.00 uur op werkdagen)

Website: [www.geschilleninzorg.nl](http://www.geschilleninzorg.nl)

### Artikel 22: Kwaliteit

StA samen sterk garandeert dat de kwaliteit van de zorgproducten gelijk is aan wat staat beschreven in het zorghandboek. StA samen sterk is continu in proces met dit zorghandboek. StA samen sterk is gecertificeerd bij KIWA-Mijn Keurmerk en zal jaarlijks in het digitale dossier bewijzen aanleveren om aan de kwaliteit en eisen van de wet- en regelgeving te voldoen. StA samen sterk houdt alles geheim wat zij weten over budgethouder en diens gezin, partner of huisgenoten.

### Artikel 23: Overig

StA samen sterk is te allen tijde bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.

Titel:	Algemene voorwaarden	Datum:	21-1-2025
Nummer:	Versie 4	Documenteigenaar:	A.R. ter Horst-Vennink