

Algemene Voorwaarden – Connect Care Zorggroep B.V.

Versie: 01-08-2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle jeugdhulp en Wmo-begeleiding die wordt aangeboden door Connect Care Zorggroep.

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Cliënt:** de persoon die hulp of ondersteuning ontvangt.
 - **Jeugdhulp:** ondersteuning aan jeugdigen tot 18 jaar (of verlengd tot 23 jaar) op basis van de Jeugdwet.
 - **Wmo-begeleiding:** ondersteuning aan volwassenen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
 - **Vertegenwoordiger:** de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt (ouder, voogd of gemachtigde).
 - **Organisatie:** Connect Care Zorggroep, aanbieder van hulp en begeleiding.
 - **Overeenkomst:** de hulp- of begeleidingsafpraak tussen cliënt en organisatie, vaak op basis van een beschikking van de gemeente.
-

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die de organisatie levert in het kader van de Jeugdwet en de Wmo.

2.2 Afwijkingen zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.

3. Aanmelding en toegang

3.1 Aanmelding vindt plaats via verwijzing (bijv. huisarts, wijkteam, gemeente) of rechtstreeks, met een geldige indicatie of beschikking.

3.2 De organisatie behoudt zich het recht voor om een aanmelding te weigeren als de hulpvraag buiten het aanbod valt.

3.3 Bij aanmelding wordt een intakegesprek gevoerd en een plan van aanpak/zorgplan opgesteld.

4. Uitvoering van de hulp

4.1 De organisatie voert de hulp uit volgens de geldende wet- en regelgeving, professionele standaarden en met respect voor de cliënt.

4.2 Er wordt een zorgplan opgesteld in overleg met de cliënt.

4.3 De cliënt wordt actief betrokken bij de uitvoering en evaluatie van het plan.

4.4 De hulpverlening kan plaatsvinden op locatie, thuis, op school of in de wijk, afhankelijk van de afspraken.

5. Verplichtingen van de cliënt

5.1 De cliënt of diens vertegenwoordiger geeft juiste informatie over de situatie die nodig is voor passende hulp.

5.2 De cliënt houdt zich aan gemaakte afspraken en werkt mee aan de uitvoering van het plan.

5.3 Afmeldingen voor afspraken dienen minimaal 24 uur van tevoren te worden doorgegeven.

5.4 Bij herhaaldelijke of onverklaarde afwezigheid kan de hulp (tijdelijk) worden stopgezet.

6. Dossiervorming en privacy

6.1 De organisatie houdt een cliëntdossier bij in overeenstemming met de AVG, de Jeugdwet en de Wmo.

6.2 Gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Delen van informatie gebeurt alleen met toestemming of op basis van een wettelijke verplichting.

6.3 De cliënt heeft recht op inzage in het eigen dossier en kan verzoeken om correctie of aanvulling.

7. Beëindiging van de hulpverlening

7.1 De hulpverlening wordt beëindigd wanneer:

- de doelen zijn bereikt;
- de cliënt of vertegenwoordiger dit wenst;
- de indicatie of beschikking eindigt;
- er sprake is van herhaaldelijke schending van afspraken;
- de organisatie de hulp niet langer verantwoord kan aanbieden.

7.2 Bij beëindiging vindt een afrondend gesprek plaats en wordt (indien nodig) gezorgd voor overdracht.

8. Aansprakelijkheid

8.1 De organisatie is alleen aansprakelijk voor schade als deze het gevolg is van opzet of grove nalatigheid.

8.2 De organisatie is niet aansprakelijk voor indirecte schade of voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de cliënt.

8.3 Eventuele schade dient uiterlijk binnen 30 dagen na het incident schriftelijk te worden gemeld.

9. Klachtenregeling

9.1 Bij ontevredenheid wordt de cliënt of vertegenwoordiger verzocht dit eerst te bespreken met de betrokken hulpverlener.

9.2 Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan een klacht worden ingediend bij de organisatie.

9.3 De organisatie is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie conform de Jeugdwet en de Wmo.

9.4 De volledige klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar via onze website.

10. Overige bepalingen

10.1 Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

10.2 Geschillen worden bij voorkeur in overleg opgelost. Indien nodig kan een geschil worden voorgelegd aan de civiele rechter of de onafhankelijke klachtencommissie.

10.3 Als één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden ongeldig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
