

## Algemene leveringsvoorwaarden National Centre for the Gifted (NCGN)

### Begripsbepalingen

- a. NCGN te Vlaardingen
- b. Algemene leveringsvoorwaarden: dit document met daarin de voorwaarden van NCGN voor de levering van (werk)begeleiding.
- c. Jeugdige / jongvolwassene: deelnemer van NCGN
- d. Wettelijk vertegenwoordiger: bewindvoerder of mentor
- e. Belangenbehartiger: ouder van een minderjarige of degene die de jeugdige / jongvolwassene met diens toestemming vertegenwoordigt
- f. PGB: Persoonsgebonden budget

### Geldigheidsduur en wijziging Algemene leveringsvoorwaarden

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn in augustus 2023 door het bestuur van NCGN opnieuw vastgesteld en gelden voor onbepaalde tijd.
- b. Het bestuur van NCGN kan de Algemene Voorwaarden te allen tijde wijzigen. Van deze wijzigingen worden de jeugdigen / jongvolwassenen en hun belangenbehartigers altijd schriftelijk op de hoogte gesteld.
- c. Eenieder die met NCGN een overeenkomst aangaat, accepteert daarmee ook deze Algemene Voorwaarden. Ze maken vanaf dan onlosmakelijk deel uit van de zorgovereenkomst.
- d. De algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle zorgafspraken tussen de jeugdige / jongvolwassene en NCGN voor de levering van begeleiding / werkbegeleiding.

### Uitvoering

- a. NCGN sluit met de jeugdige / jongvolwassene 2 overeenkomsten af; een zorgovereenkomst en een werkovereenkomst. Bij levering van begeleiding thuis wordt de laatste vervangen door een persoonlijk begeleidingsplan.
- b. Facturatie geschiedt op basis van de afspraken die in de zorgovereenkomst zijn vastgelegd in samenhang met de registratie van werkelijk geboden zorg.
- c. NCGN spant zich maximaal in om de werk- en verblijfsomgeving en de verleende zorg af te stemmen op de individuele behoefte van de jeugdigen / jongvolwassenen. De individueel gemaakte afspraken worden nader uitgewerkt in het werkbegeleidingsplan.
- d. Op verzoek van de jeugdige / jongvolwassene, of naar bevinden van de zorgverlener, kunnen te allen tijde wijzigingen worden aangebracht in de hoeveelheid of praktische invulling van de te verlenen (werk)begeleiding. Het werkbegeleidingsplan wordt dan in overleg met alle partijen tussentijds aangepast.
- e. Indien de noodzakelijke financiering niet kan worden gegarandeerd is NCGN niet

gehouden de wijzigingen in hoeveelheid of praktische invulling van de te verlenen zorg door te voeren.

- f. Het begeleidingsplan is een document dat in elk geval binnen 6 weken na de start van de begeleiding in overleg met u wordt opgesteld. In dit plan beschrijven we concreet wie de jeugdige of jongvolwassene is, wat hij of zij nodig heeft, welke doelen behaald moeten worden en hoe daaraan gewerkt gaat worden. Ook staat er in hoeveel uren en/of dagen u daarvoor begeleiding ontvangt bij NCGN. Een deel van dit plan moeten wij delen met de wijkteammedewerker, zodat zij de juiste indicatie kunnen maken en wij over kunnen gaan tot facturering.
- g. Wij zullen regelmatig met de jeugdige / jongvolwassene en eventueel ouder(s) / verzorgende(n) contact hebben over de voortgang. De eerste evaluaties vinden plaats na 3 maanden. Mocht de jeugdige langer bij ons blijven, dan evalueren we tenminste eens per 6 maanden. Mochten er grote veranderingen nodig zijn om de goede zorg te verlenen dan zal contact worden opgenomen met de ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers van de cliënt. Daarna treden we in contact met de wijkteammedewerker. Dit doen wij omdat wij verplicht zijn deze veranderingen door te geven aan de betaler van de zorg, nl. de gemeente. Het gaat dan om de volgende situaties:
  - 1. Als het binnen de toegekende uren niet mogelijk is om adequate begeleiding te bieden. Met andere woorden: er is meer begeleiding nodig.
  - 2. Als u vaak niet aanwezig bent op afgesproken dagen.
  - 3. Als u zich dusdanig snel ontwikkelt en stabiel blijft, dat de indicatie kleiner kan worden gemaakt.
- h. Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden die u nodig heeft, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan hierover met u en/of uw wettelijk vertegenwoordiger in gesprek.

## Beëindiging

- a. De zorgverleningsovereenkomst kan te allen tijde door de jeugdige / jongvolwassene en/of diens belangenbehartiger schriftelijk worden beëindigd met een opzegtermijn van 2 maanden. Tijdens deze 2 maanden loopt de betalingsverplichting nog door.
- b. NCGN kan de overeenkomst met opgaaf van redenen beëindigen met een opzegtermijn van 2 maanden in de volgende situaties:
  - 1. De vertrouwensband tussen NCGN en de jeugdige / jongvolwassene en/of diens belangenbehartiger is duurzaam ontworicht.
  - 2. De financiële verplichtingen van de jeugdige / jongvolwassene worden zonder geldige reden en bij herhaling niet of onvoldoende nagekomen.

## Zorgplicht NCGN

- a. NCGN draagt zorg voor de inzet van voldoende gekwalificeerde medewerkers. Dat wil zeggen dat medewerkers voldoende kennis en vaardigheden hebben om adequate (werk)begeleiding te kunnen verlenen.
- b. Elke jeugdige / jongvolwassene heeft één vaste contactpersoon binnen NCGN. De benodigde (werk)begeleiding kan door verschillende medewerkers worden geboden.
- c. Bij ziekte en/of vakantie van de vaste werkbegeleider zorgt NCGN binnen haar mogelijkheden voor adequate vervanging.
- d. NCGN waarborgt de kwaliteit van de te leveren (werk)begeleiding op basis van een kwaliteitshandboek en interne toetsing.

### **Verplichting jeugdige / jongvolwassene en/of diens belangenbehartiger**

- a. NCGN kan alleen kwalitatief goede zorg verlenen indien de functie van belangenbehartiger voldoende is ingevuld. Dat betekent o.a. dat er vanuit het netwerk voldoende steun is voor de jeugdige / jongvolwassene op het gebied van het beheer van zijn/haar financiën.
- b. De betrokken belangenbehartiger dient punt a van dit artikel te onderschrijven en hij/zij verplicht zich tot het verkrijgen van een passende indicatie t.b.v. dagbesteding (“begeleiding groep”) en individuele begeleiding die is vertaald naar een PGB.
- c. Als u budgethouder bent van een PGB, bent u zelf verantwoordelijk voor het beheer daarvan. U moet dan zelf in de gaten houden of het budget niet wordt overschreden. Als dit wel het geval is, dan kan het zijn dat u uit eigen middelen moet bijbetalen.

### **Omvang, facturering en betaling geplande zorg**

- a. NCGN verleent de (werk)begeleiding volgens een planningsschema
- b. c.q. rooster en heeft daartoe een aantal medewerkers in (vaste) dienst.
- c. Het rooster voor de komende maand wordt door de directeur beschikbaar gesteld.
- d. De totaal geleverde zorg zal maandelijks tegen het overeengekomen tarief aan de jeugdige / jongvolwassene of via diens belangenbehartiger in rekening worden gebracht
- e. Een factuur dient na ontvangst zo spoedig mogelijk te worden doorgestuurd naar de SVB opdat deze binnen 8 dagen na dagtekening kan zijn voldaan. De termijn van 8 dagen dient te worden aangemerkt als een uiterste termijn.
- f. Als u of uw gemeente de factuur niet op tijd betaalt, zal er na de betaaltermijn van 8 dagen eerst een herinnering gestuurd worden. Als er weer niet betaald wordt binnen de 8 dagen na de herinneringsfactuur, volgt een aanmaning. Als de factuur niet binnen 1 maand na de factuurdatum betaald is, schakelen wij een incassobureau in. Als wij voorgaande stappen genomen hebben en dit niet heeft geleid tot betaling van de openstaande facturen, kunnen wij de begeleiding stopzetten.
- g. Als u bezwaar wilt maken tegen een factuur, dan kunt u dit bezwaar schriftelijk kenbaar maken via [administratie@ncgn.nl](mailto:administratie@ncgn.nl). De verplichting tot betaling wordt niet

opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de factuur. Wij gaan ervan uit dat u betaalt en uw bezwaar handelen we parallel af.

- h. Jaarlijks wordt (indien noodzakelijk) door het bestuur van NCGN het overeengekomen tarief aangepast. Deze aanpassing is afhankelijk van de ontwikkeling van de werkelijke kosten en de ontwikkeling van het prijsindexcijfer en wordt vóór 1 december aan de jeugdige / jongvolwassene of diens belangenbehartiger medegedeeld.
- i. De belangenbehartiger draagt zorg voor het invullen en verzenden van een wijzigingsformulier naar de SVB.
- j. De kosten van de in de zorgovereenkomst opgenomen (werk)begeleiding worden maandelijks in rekening gebracht, ongeacht of de jeugdige / jongvolwassene op de werkplek is verschenen. In overleg met de directeur kan de planning zonder extra kosten in beperkte mate worden aangepast aan de individuele behoefte van de jeugdige / jongvolwassene.
- k. Als u ziek bent, laat u dit z.s.m. aan ons weten. Als u niet komt op afgesproken begeleidingsmomenten zonder 48 uur van tevoren af te melden, wordt de vooraf besproken begeleiding wel in rekening gebracht. U mag dit niet uit het PGB betalen.
- l. Als u op vakantie gaat of afwezig bent (voor 2 dagen of langer), dan vragen wij u dit tenminste 6 weken van tevoren te melden, zodat wij hier rekening mee kunnen houden in onze planning. Wij gaan er voor de facturatie van uit dat u niet meer dan drie weken per jaar afwezig bent in verband met vakanties.

## Schade

In het geval dat de jeugdige / jongvolwassene (materiële) schade aan eigendommen of bezittingen heeft geleden tijdens de uitvoering van de werkzaamheden door een zorgverlener van NCGN, dan meldt de jeugdige / jongvolwassene of diens belangenbehartiger deze schade binnen 7 dagen aan NCGN.

NCGN is verzekerd tegen aansprakelijkheid voor materiële schade.

## Klachtenregeling

- a. De jeugdige / jongvolwassene kan met een opmerking / klacht in eerste instantie bij de betrokken medewerker van NCGN terecht.
- b. Bij ontevredenheid over de reactie op of de oplossing van een opmerking / klacht door de betrokken zorgverlener, kan de klacht direct bij de directeur ingediend worden. Mocht de ontevredenheid over de geboden oplossing blijven bestaan kan de klacht schriftelijk aan de Raad van Toezicht van NCGN worden voorgelegd. In het uiterste geval kan de klacht gemeld worden op [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl). Dit is een onafhankelijke organisatie ten behoeve van klachtenafhandeling. Op hun website vindt u de procedure voor het melden van klachten.

### **Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

- a. NCGN registreert persoonlijke gegevens van haar jeugdigen / jongvolwassenen ten behoeve van een verantwoorde uitvoering van de zorgverlening en de administratieve verwerking daarvan.
- b. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer hanteert NCGN een privacyreglement dat voldoet aan de voorwaarden zoals die zijn vastgelegd in de Wet Persoonsregistratie. NCGN garandeert zorgvuldig met de persoonsgegevens om te gaan door naleving van dit privacyreglement. Het privacyreglement is opgenomen in het kwaliteitshandboek van NCGN. Als u de privacyverklaring wilt inzien, kunt u die bij ons opvragen via [administratie@ncgn.nl](mailto:administratie@ncgn.nl).