



NEHEMIAH-CARE

ALGEMENE VOORWAARDEN – NEHEMIAH-CARE

Nehemiah-Care is een handelsnaam van Balcony Enterprise (KvK-nummer: 71598685), gevestigd te Amsterdam. In deze algemene voorwaarden wordt Nehemiah-Care aangeduid als “Nehemiah-Care”.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van begeleiding die Nehemiah-Care aan de cliënt levert binnen de kaders van de Wmo 2015 en de bijbehorende gemeentelijke overeenkomst.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) Nehemiah-Care: de zorgaanbieder die ambulante begeleiding levert op basis van een geldige Wmo-toewijzing
- b) Gemeente: de opdrachtgever die verantwoordelijk is voor het verstrekken van Wmo-maatwerkvoorzieningen.
- c) Cliënt: de persoon die ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo op basis van een geldige beschikking.
- d) Ondersteuningsplan: het plan waarin doelen en afspraken worden vastgelegd.
- e) Wmo-beschikking: het besluit van de gemeente waarin ondersteuning wordt toegekend.
- f) Derden: professionals die door Nehemiah-Care worden ingezet en onder verantwoordelijkheid van Nehemiah-Care werken.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van ondersteuning door Nehemiah-Care.
- 2.2 Gemeentelijke contractafspraken prevaleren boven deze voorwaarden.
- 2.3 Afwijkingen gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen.

Artikel 3 – Uitvoering van de dienst

- 3.1 Ondersteuning wordt geleverd op basis van een geldige Wmo-beschikking, hetzij rechtstreeks via de gemeente, hetzij via een hoofdaannemer.
- 3.2 De begeleiding richt zich op het versterken van zelfredzaamheid en functioneren.
- 3.3 Nehemiah-Care werkt volgens Wmo-, Wkkgz- en AVG-eisen.
- 3.4 Door Nehemiah-Care ingezette derden vallen onder haar verantwoordelijkheid.

Artikel 4 – Ondersteuningsplan en evaluatie

- 4.1 Voor de start van de begeleiding wordt een ondersteuningsplan opgesteld in overleg met de cliënt.
- 4.2 Het plan wordt periodiek geëvalueerd conform gemeentelijke eisen.
- 4.3 Wijzigingen worden afgestemd met de gemeente.
- 4.4 Ondersteuning wordt uitsluitend geleverd binnen de geldige beschikking.

Artikel 5 – Bereikbaarheid en afspraken

- 5.4 Nehemiah-Care is bereikbaar tijdens kantooruren.
- 5.5 Afspraken worden zorgvuldig gepland.
- 5.6 Cliënt meldt zich 24 uur voorafgaand aan de afspraak af.
- 5.7 Herhaaldelijke no-shows worden besproken met cliënt en gemeente.
- 5.8 No-show kosten worden niet doorberekend aan cliënten (Wmo-regel).

Artikel 6 – Vergoeding en betalingen

- 6.1 De gemeente bekostigt de ondersteuning.
- 6.2 De cliënt betaalt uitsluitend de wettelijke eigen bijdrage (CAK).
- 6.3 Nehemiah-Care factureert nooit aan cliënten binnen de Wmo.
- 6.4 Bij beëindiging van de beschikking stopt de ondersteuning automatisch.

Artikel 7 – Privacy en gegevensbescherming

- 7.1 Nehemiah-Care verwerkt persoonsgegevens conform AVG.
- 7.2 Gegevens worden vertrouwelijk behandeld.
- 7.3 Verwerking vindt plaats op basis van wettelijke grondslagen.
- 7.4 Cliënt heeft recht op inzage, correctie en verwijdering.
- 7.5 De privacyverklaring van Nehemiah-Care is van toepassing.

Artikel 8 – Kwaliteit, veiligheid en meldplichten

- 8.1 Nehemiah-Care werkt volgens Wkkgz-kwaliteitseisen.
- 8.2 Nehemiah-Care is aangesloten bij een erkende klachtenfunctionaris en geschilleninstantie.
- 8.3 Incidenten en calamiteiten worden conform de Wmo en Wkkgz gemeld.
- 8.4 Geweldsincidenten worden onverwijld gemeld bij de Wmo-toezichthouder.

Artikel 9 – Gedrag, huisregels en veiligheid

- 9.1 Nehemiah-Care werkt vanuit respect, veiligheid en professionele grenzen.
- 9.2 Bij agressie of onveilige situaties kan begeleiding tijdelijk worden opgeschort.
- 9.3 Wijzigingen of beëindiging worden altijd afgestemd met de gemeente.

Artikel 10 – Beëindiging van de ondersteuning

- 10.1 Ondersteuning eindigt wanneer:
 - de beschikking eindigt of wordt gewijzigd,
 - de cliënt verhuist naar een andere gemeente,
 - de cliënt wordt opgenomen in een instelling,
 - de cliënt niet langer meewerkt aan het plan (na overleg met gemeente).
- 10.2 Nehemiah-Care beëindigt ondersteuning nooit zonder afstemming met de gemeente.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

- 11.1 Nehemiah-Care beschikt over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

11.2 Aansprakelijkheid is beperkt tot de verzekeringsuitkering.

11.3 Nehemiah-Care is niet aansprakelijk voor schade door foutieve informatie van derden of cliënt.

Artikel 12 – Klachten en geschillen

12.1 Klachten worden behandeld volgens de Wkkgz.

12.2 De cliënt kan terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

12.3 Bij onopgeloste klachten kan de cliënt terecht bij de erkende geschilleninstantie.

12.4 Geschillen die niet binnen de geschilleninstantie vallen, worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter.

Artikel 13 – Toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.