

ALGEMENE VOORWAARDEN UNITIO

1. ALGEMEEN

“Unitio” is de handelsnaam van Unitio B.V.

Artikel 1 – Definities

Beschikking: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak.

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Unitio.

Partijen: de Cliënt en Zorgaanbieder gezamenlijk.

Plan: een in samenspraak met Cliënt opgesteld (elektronisch) dossier, waarin aan de orde komt de algemene gegevens en beeld van de Cliënt (Krachteninventarisatie), het ActiePlan, de rapportages en evaluaties.

De Cliënt heeft recht op inzage in zijn dossier via *carenzorgt*.

Toeziethouder: De aangewezen persoon van één van de drie reclasseringsorganisaties (3RO), welke toezicht houdt op het verloop van de geïndiceerde zorg en de bijzondere voorwaarden.

Vertegenwoordiger: de wettelijke Vertegenwoordiger van de Cliënt of, indien er geen wettelijke Vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de Cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Zorgaanbieder: de rechtspersoon Unitio B.V. met als handelsnaam “Unitio”, die zorg verleent, gefinancierd op grond van de eisen van het Ministerie van Justitie en Veiligheid en gemeenten, al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Zorgverlening: de uitvoering van de in een zorgovereenkomst beschreven begeleiding aan Cliënt.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Cliënt en de Zorgaanbieder gesloten Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst.
2. Partijen kunnen slechts afwijken van deze algemene voorwaarden indien en voor zover dat expliciet en schriftelijk is overeengekomen.
3. De Zorgaanbieder is gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen. In dat geval zal de Zorgaanbieder de Cliënt tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste één (1) maand zitten.

Artikel 3 – Vindplaats algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn te raadplegen op en te downloaden via de website van de Zorgaanbieder: www.unitio.nl/algemenevoorwaarden.
2. Bovendien zijn de algemene voorwaarden kosteloos op te vragen bij de forensisch ambulante begeleider die betrokken is bij de uitvoering van het Plan.

Artikel 4 – Bevoegdheden van de Vertegenwoordiger

De Vertegenwoordiger treedt op namens de Cliënt, uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de Cliënt wilsonbekwaam is en/of voor zover de Vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van het geldend recht of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de Cliënt.

2. INFORMATIE

Artikel 5 – Duidelijke informatie

1. Wanneer de Zorgaanbieder informatie verschaft aan de Cliënt, doet hij dit op een voor de Cliënt geschikt niveau zodat de informatie duidelijk en begrijpelijk voor hem of haar is.
2. Indien het belang van de Cliënt dit vereist, dient de Zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de Vertegenwoordiger van de Cliënt.
3. De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat de Cliënt of diens Vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst voldoende geïnformeerd blijft over de relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 6 – Algemene informatie

1. De bedoelde informatie omvat ten minste het volgende;
 - a. Beknopte uiteenzetting over de Zorgaanbieder en de gang van zaken van het zorgproces inclusief de beëindiging van de overeenkomst; en
2. De Zorgaanbieder stelt de Cliënt informatie ter beschikking die ten minste het volgende omvat:
 - a. Informatie over de intake, verdere Zorgverlening en indien van toepassing de mogelijkheden rondom dagbesteding, het traject Leren Zelfstandig Wonen en/of het Volledig Pakket Thuis; en
 - b. Informatie over de klachtenregeling; en
 - c. Informatie over kosten en betaling voor aanvullende diensten; en
 - d. Feitelijke informatie over de Zorgaanbieder, waaronder informatie over de bereikbaarheid en de website.
3. De in het vorige lid bedoelde informatie is zoveel als mogelijk beschikbaar op de website van de Zorgaanbieder. Indien de Cliënt dit wenst, ontvang hij van de Zorgaanbieder kosteloos de informatie over één of meerdere onderwerpen zoals vermeld in het vorige lid.

Artikel 7 – Zorg specifieke informatie

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst bepalen de Zorgaanbieder en Cliënt in onderling overleg welke begeleiding (al dan niet in combinatie met zorg, zoals bedoeld in artikel 6.2.a) het beste bij de Cliënt past en wisselen zij informatie uit, die relevant is voor de zorg.

3

3. TOTSTANDKOMING ZORGOVEREENKOMST

Artikel 8 – Totstandkoming zorgovereenkomst en Plan

1. De Zorgaanbieder doet op basis van het overleg tussen Zorgaanbieder en Cliënt een aanbod tot te leveren zorg.

Artikel 8a – Totstandkoming van de zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst tussen Cliënt en Zorgaanbieder komt slechts tot stand indien:

- a. De Cliënt en/of diens wettelijke Vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan, en
- b. de Zorgaanbieder redelijkerwijs van oordeel is dat de begeleidingsvraag van de Cliënt op grond van de bij de Zorgaanbieder aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.

Artikel 8b – Het opstellen van het Plan

1. De Zorgaanbieder doet, na aanvang van de zorg, een voorstel voor een Plan aan de Cliënt waarin in ieder geval de volgende elementen aan bod komen:
 - a. De doelen met betrekking tot de begeleiding gebaseerd op de door de rechtbank gestelde voorwaarden; en
 - b. De doelen met betrekking tot de begeleiding voor een bepaalde periode, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van Cliënt; en
 - c. De wijze waarop de Zorgaanbieder en de Cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken; en
 - d. Wie voor de verschillende onderdelen van de begeleiding verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen de Cliënt, (medewerkers van) de Zorgaanbieder, de Toezichthouder en wie de Cliënt op die afstemming kan aanspreken; en
 - e. De frequentie en onder welke omstandigheden de Zorgaanbieder de Zorgverlening in samenspraak met de Cliënt gaat evalueren en actualiseren, waarbij als norm geldt aan het einde van de begeleiding en in het geval de begeleiding langer dan drie (3) maanden duurt steeds elke drie (3) maanden, tenzij omstandigheden een andere evaluatietermijn rechtvaardigen of noodzakelijk maken.
2. De Zorgaanbieder biedt de Cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het Plan; desgewenst kan de Cliënt zich laten bijstaan door iemand naar zijn of haar keuze.
3. De Zorgaanbieder legt tijdens het in het eerste lid bedoelde gesprek dan wel – als dit gelet op de te bieden zorg niet anders mogelijk is – binnen zes (6) weken na aanvang van de begeleiding, het resultaat van de besprekingen met de Cliënt op de onderscheiden onderwerpen vast in een Plan, waarin tevens wordt opgenomen:
 - a. Eventuele contra-indicaties voor de begeleiding;
 - b. De tijdstippen waarop Zorgaanbieder en Cliënt het Plan evalueren en zo nodig actualiseren.
4. Het Plan blijft gedurende de begeleiding ter Beschikking van de Cliënt; Cliënt heeft altijd recht op inzage en ontvangt een kopie.
5. Indien afwijking van het Plan noodzakelijk is, vindt overleg plaats tussen Zorgaanbieder, Cliënt en diens Toezichthouder, tenzij onmiddellijke afwijking van het Plan kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen; in dat geval vindt overleg tussen Zorgaanbieder en Cliënt zo spoedig als mogelijk na de afwijking plaats.
6. Het Plan maakt integraal onderdeel uit van het dossier.

Artikel 8c – Aanvang en toestemming begeleiding

1. De Zorgaanbieder begint de doelgerichte begeleiding pas nadat de instemming van de Cliënt en/of diens wettelijk Vertegenwoordiger is verkregen op basis van het grond van artikel 7a opgestelde Zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 9 – Begeleiding op afstand

1. Indien mogelijk en verantwoord en met instemming van de Cliënt verleent de Zorgaanbieder met in achtneming van het bepaalde in artikel 8a en 8b e.v. zorg op afstand. De Zorgaanbieder maakt rapportages in het elektronisch Cliëntendossier van de verstrekte informatie die de Cliënt voor zijn instemming behoeft.
2. De Zorgaanbieder spreekt met de Cliënt af hoe de begeleiding en relevante informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken Partijen de begeleiding en informatie moeten verschaffen.
3. De Zorgaanbieder informeert Cliënt vooraf over de randvoorwaarden voor verantwoorde begeleiding op afstand en evalueert dit gelijktijdig met de evaluatie van het Plan of aan de randvoorwaarden wordt voldaan.

4. ZORGDOSSIER EN PRIVACY

Artikel 10 – Zorgdossier

1. Het zorgdossier bevat de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen.

Artikel 11 – Privacy

1. De Zorgaanbieder volgt de Algemene Verordening Persoonsgegevens en hanteert het privacyreglement volgens de wettelijke eisen.
2. De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat het privacyreglement raadpleegbaar is op zijn website www.unitio.nl.

5. VERANTWOORDE ZORG

Artikel 12 – Kwaliteit van zorg

1. De Zorgaanbieder levert verantwoorde en goede zorg. Zorgaanbieder
2. Onder verantwoorde en goede zorg wordt verstaan begeleiding van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de Cliënt, op risicomanagement en de eventueel opgelegde voorwaarden door de rechtbank.

3. Het leveren van verantwoorde en goede zorg wordt ingevuld en vloeit met name voort uit de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen alsmede de algemeen aanvaarde uitgangspunten. Indien de Zorgaanbieder handelt in afwijking van de protocollen en richtlijnen dan moet hij dit aan de Cliënt motiveren, uitleggen en vastleggen in het zorgdossier.
4. Unitio streeft ernaar haar zorg aan te bieden conform de kwaliteitsaspecten uit het Kwaliteitskader Forensische Zorg.

Artikel 13 – Incidenten

Definitie: Een onbedoelde gebeurtenis tijdens de interactie met Cliënten die tot schade aan de Cliënt en/of medewerker heeft geleid of zou kunnen leiden.

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de Zorgaanbieder de betreffende Cliënt en/of diens Vertegenwoordiger en/of diens Toezichthouder over:
 - a. De aard en de oorzaak van het incident;
 - b. Of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de Cliënt bespreekt de Zorgaanbieder met de Cliënt en/of diens Vertegenwoordiger het vervolg.
3. De Zorgaanbieder verleent adequate begeleiding teneinde de gevolgen van het incident voor de Cliënt zoveel mogelijk te beperken.
4. De Zorgaanbieder houdt registratie van incidenten bij in het zorgdossier en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling van incidenten die zich hebben voorgedaan.

6. ZORG OP AFSPRAAK EN KETENSAMENWERKING

Artikel 14 – Zorg op afspraak

1. Als de begeleiding plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de Zorgaanbieder ervoor dat voor de Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende begeleiding zal plaatsvinden. In eerste instantie is dat in de leefomgeving van de Cliënt.
2. De Zorgaanbieder houdt bij het Plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de Cliënt.
3. Indien de Cliënt of Zorgaanbieder een gemaakte afspraak niet kan nakomen moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.

4. Bij te late afmelding wordt Toezichthouder of andere contactpersoon ingelicht.

Artikel 15 – Ketensamenwerking

1. Indien bij de begeleiding van de Cliënt sprake is van betrokkenheid van meerdere Zorgaanbieders, al dan niet binnen dezelfde zorgorganisatie, worden er tussen de Zorgaanbieders afspraken gemaakt over verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden.

7. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

Artikel 16 – Goed Cliënt-schap

1. Elke Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst van de Zorgaanbieder met een wettelijk erkend geldig legitimatiebewijs. Kan de Cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de Zorgaanbieder gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de Cliënt zich heeft gelegitimeerd.
2. Bij de intake, of zo snel mogelijk erna, geeft de Cliënt op verzoek van de Zorgaanbieder de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon.
3. De Cliënt geeft de Zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
4. De Cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de begeleiders, vrijwilligers en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de Zorgaanbieder en vrijwilligers.
5. De Cliënt brengt geen schade aan (eigendommen van de) medewerkers van Unitio, Connect Wonen, Secutor en overige bij het Plan betrokken dienstverleners.
6. De Cliënt die woont via Connect Wonen houdt zich aan de huurregels en aan de huisregels van het traject Leren Zelfstandig Wonen.
7. De Cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om het leef- en werkklimaat binnen Unitio veilig te houden.
8. De Cliënt moet de begeleiders en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de Zorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het Plan of in het kader van veiligheid.
9. Zodra de Cliënt begeleiding ontvangt van een andere Zorgaanbieder, informeert hij de Zorgaanbieder hierover.

Artikel 17 – Betaling

1. De Cliënt is de Zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen begeleiding en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door het Ministerie van Justitie en Veiligheid en/of gemeenten worden betaald.

8. WOONVOORZIENING VIA CONNECT WONEN

Artikel 18 - Zorg voor eigendommen Cliënten

1. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor zijn eigendommen en dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen. Unitio is op geen enkele manier verantwoordelijk en aansprakelijkheid voor de schade die als gevolg hiervan ontstaat.

Artikel 19 – Toegang tot woonruimte Connect Wonen

1. De Zorgaanbieder respecteert in eerste instantie de eigen regie van de Cliënt. Wanneer afspraken zijn gemaakt binnen het traject Leren Zelfstandig Wonen, dan heeft de begeleider te allen tijde toestemming voor toegang tot de woonruimte van de Cliënt. (Aangekondigde) Controle zal plaatsvinden in kader van:
 - a. De veiligheid waaronder begrepen mogelijk onaanvaardbare hygiënische omstandigheden; of
 - b. Redelijk vermoeden van strafbare feiten, waaronder het bezit van verboden middelen en/of voorwerpen; of
 - c. Het belang van de uitvoering van het Plan.

Het verblijf in deze woonruimte eindigt in geval sprake is van beëindiging van de zorgovereenkomst conform artikel 22.

Artikel 20 – Traject leren zelfstandig wonen

1. De Zorgaanbieder biedt de Cliënt een kans op een geschikte woonruimte, ten behoeve van de uitvoering van het traject zelfstandig wonen, bij Connect Wonen.
 - a. De Cliënt dient deze ruimte goed te onderhouden; en
 - b. De Cliënt mag deze ruimte uitsluitend voor eigen bewoning gebruiken behoudens toestemming Zorgaanbieder; en
 - c. Er kan een borgstelling worden verlangd; en
 - d. De Zorgaanbieder kan regels stellen ten aanzien van de toegang en het verblijf van derden tot de ruimte; en
 - e. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het dagelijks schoonhouden van de verblijfsruimte.

2. De Zorgaanbieder kan een andere verblijfsruimte toewijzen indien de evaluatie van het Plan daartoe noopt of indien praktische omstandigheden dat dringend noodzakelijk maken.
3. De Cliënt dient aan een eventuele verhuizing mee te werken, voor zover dat redelijkerwijs van hem of haar kan worden gevergd.
4. De Cliënt kan met redenen omkleed om een andere verblijfsruimte verzoeken. De Zorgaanbieder honoreert dit verzoek, binnen haar mogelijkheden, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten.
5. Het verblijf eindigt in geval sprake is van beëindiging van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst en/of einddatum forensische titel en/of einddatum gemeentelijke indicatiestelling.

9. EINDE OVEREENKOMST EN NAZORG

Artikel 21 – Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
 - a. Door overlijden van de Cliënt; of
 - b. Bij wederzijds goedvinden met inachtneming van overeenstemming met de Toezichthouder; of
 - c. Na een eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Zorgaanbieder; of
 - d. Na een eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de Cliënt; of
 - e. Op de einddatum van de forensische zorgtitel en/of indicatiestelling van de gemeente; of
 - f. Ingeval van ontbinding door de rechter.

Artikel 22 – Opzeggen algemeen

1. De Zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van het in artikel 23 bepaalde.

Artikel 23 – Opzegging door de Zorgaanbieder

1. De Zorgaanbieder is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen indien:
 - a. De financiering of de indicatie van de zorg ontbreekt; of
 - b. De Cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken en Cliënt zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de Zorgaanbieder kan worden gevergd; of

- c. De Cliënt strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de Zorgaanbieder of andere cliënten; of
 - d. Door toedoen van naasten van de Cliënt ernstige spanningen met de Zorgaanbieder ontstaat, waardoor voortzetting van zorgvuldige begeleiding - al dan niet in combinatie met het traject Leren Zelfstandig Wonen - ernstig wordt bemoeilijkt; of
 - e. Indien de zorgvraag van de Cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van de Zorgaanbieder kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het Plan.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt de Zorgaanbieder een redelijke termijn in acht alsmede zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van hem als goed Zorgaanbieder mag worden verwacht.

Artikel 24 – Nazorg

1. Bij het beëindigen van de overeenkomst spannen de Zorgaanbieder en de Cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor de beëindiging van de begeleiding al dan niet in combinatie met het traject Leren Zelfstandig Wonen.

Artikel 25 - Informatie bij Beëindiging

1. Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 23 vindt een gesprek plaats tussen Zorgaanbieder, de Cliënt en diens Toezichthouder, waarbij de voor de nazorg/continuïteit van zorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval maar niet uitsluitend informatie over:
 - aan welke instantie/Zorgaanbieder informatie wordt gegeven; en
 - welke informatie dit betreft; en
 - informatie over gemaakte afspraken met derden m.b.t. de nazorg.(Voor zover nodig worden de afspraken schriftelijk meegegeven.)

10. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Artikel 26 – Klachtenregeling

1. Unitio verricht inspanningen om Cliënten goed van dienst te zijn. Desalniettemin kan het voorkomen dat de Cliënt en/of andere belanghebbende niet (voldoende) tevreden is.
Unitio staat open voor klachten en verbetermogelijkheden om de dienstverlening aan Cliënten en ketenpartners als gevolg hiervan te optimaliseren.



unitio
van delict naar participatie

2. Cliënten, de wettelijke Vertegenwoordigers en ketenpartners kunnen een klacht indienen conform de klachtenregeling, die te vinden is op www.unitio.nl/klachtenregeling.

11. AFSLUITENDE BEPALINGEN

Artikel 27 – Toepasselijk recht

1. Het Nederlands recht is van toepassing op deze algemene voorwaarden en de rechtsbetrekking.

Artikel 28 – Partiële nietigheid en/of vernietiging

1. Indien een clause uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt bevonden, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen of de rechter zullen zich in dit geval inspannen een nieuwe, geldige clause op te stellen die zo dicht mogelijk de ongeldige clause benadert binnen de strekking van de overeenkomst.

