

## **Algemene voorwaarden**

### **R04 Algemene Voorwaarden La Hacienda**

#### **Algemene voorwaarden bij levering van begeleiding vanuit WMO beschermd wonen**

##### **1. Algemeen**

###### **Artikel 1 – Definities**

- a. Jongere: de natuurlijke persoon die begeleiding afneemt bij een aanbieder;
- b. vertegenwoordiger: De ouder/voogd/gezaghebbende, dan wel degene die de jongere schriftelijk heeft gemachtigd om namens hem beslissingen te nemen;
- c. aanbieder: rechtspersoon die begeleiding verleent, gefinancierd op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde begeleiding en/of aanvullende diensten;
- d. indicatiebesluit: het besluit van de zorgorganisatie, goedgekeurd door de gemeente, waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een begeleiding op grond van de WMO;

###### **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de jongere en La Hacienda gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot beschermd wonen.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

###### **Artikel 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden**

1. La Hacienda overhandigt de algemene voorwaarden aan de jongere voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de jongere licht La Hacienda de algemene voorwaarden mondeling toe.

###### **Artikel 4 – Afwijking van de algemene voorwaarden**

La Hacienda kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de jongere. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

###### **Artikel 5 – Duidelijke informatie**

1. Steeds als La Hacienda de jongere informatie verschafft, doet zij dit op een voor de jongere geschikt niveau.
2. Als La Hacienda de informatie elektronisch verschafft, vergewist zij zich ervan of de jongere deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de jongere dit vereist, dient La Hacienda de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de jongere.
4. La Hacienda zorgt ervoor dat de jongere of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

###### **ARTIKEL 6 – Bevoegdheden van de vertegenwoordiger**

De vertegenwoordiger treedt alleen in de rechten en plichten van de jongere uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de jongere ter zake wilsbekwaam is.

## **2. Informatie**

### **Artikel 7 – De intake**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de zorgovereenkomst biedt La Hacienda de jongere informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de vormen van begeleiding die La Hacienda kan bieden, de gevolgen van een nieuwe indicatie als deze lichtere of zwaardere begeleiding noodzakelijk maakt en de mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de begeleiding niet langer nodig is;
  - b. de procedure ter verkrijging van een nieuwe indicatie, de mogelijkheid dit door La Hacienda te laten doen en de gevolgen daarvan;
  - c. het doorgeven van een contactpersoon en de mogelijkheid tot het aanstellen van een vertegenwoordiger en de wettelijke regels die daarop betrekking hebben;
  - d. de procedure rond het opstellen van een zorgplan;
  - e. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
  - f. de mogelijkheid om (woon)wensen van de jongere te honoreren; g. de huisregels;
  - h. de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan, indien van toepassing;
  - i. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken;
  - j. de klachtenregeling;
  - k. deze algemene voorwaarden;
2. Als de jongere ten tijde van het laatste gesprek vóór de totstandkoming van de overeenkomst nog niet beschikt over een indicatiebesluit, verklaart hij schriftelijk dat een indicatiestelling is aangevraagd.
3. De jongere informeert La Hacienda meteen, indien hij begeleiding van andere aanbieders ontvangt.

## **3. Overeenkomst**

### **Artikel 8 – Totstandkoming overeenkomst**

1. La Hacienda doet op basis van de intake een aanbod aan de jongere waarin de te leveren begeleiding zijn beschreven.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de jongere het aanbod van La Hacienda aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen La Hacienda en de jongere de overeenkomst.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a. een verwijzing naar de geïndiceerde begeleiding;
  - b. een bepaling dat het op te stellen zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
  - c. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de jongere voor kwaliteitsmeting;
  - d. indien van toepassing een regeling betreffende partnerverblijf.
  - e. een bepaling waarin de algemene voorwaarden van toepassing worden verklaard op de overeenkomst; f. een bepaling dat een jongere

## **4. Begeleiding**

## **Artikel 9 – Zorgbeleid**

1. La Hacienda organiseert voor aanvang van de begeleiding of zo spoedig mogelijk daarna een bespreking met de jongere. Daarbij komen aan de orde:
  - a. de doelen van de jongere voor een bepaalde periode en de wijze waarop La Hacienda en de jongere deze doelen trachten te bereiken;
  - b. de begeleider die voor de verschillende onderdelen van de begeleiding verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming plaatsvindt en wie de jongere op de afstemming kan aanspreken;
  - c. de wijze waarop de jongere zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de jongere daarbij van La Hacienda zal ontvangen;
  - d. de frequentie (tenminste twee maal per jaar) waarmee en de omstandigheden waaronder de afspraken zullen worden geëvalueerd en geactualiseerd.
2. Bij de bespreking van de wijze waarop de jongere zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de jongere daarbij van La Hacienda zal ontvangen, wordt in ieder geval aandacht besteed aan:
  - a. voldoende en gezonde voeding en drinken;
  - b. een schone en verzorgde leefruimte;
  - c. een respectvolle bejegening, passend bij de eigenheid van de jongere, en een veilige en aangename sfeer;
  - d. mogelijkheden voor de jongere tot het beleven van en leven overeenkomstig zijn godsdienst of levensovertuiging;
  - e. een zinvolle dag invulling;
  - f. ontwikkeling en ontplooiing van de jongere.
3. Voorafgaand aan de in het eerste lid bedoelde bespreking informeert La Hacienda de jongere over de mogelijkheid om hem een persoonlijk plan te overhandigen binnen een termijn van tenminste zes weken;
4. La Hacienda respecteert een weloverwogen wens van de jongere met betrekking tot de wijze waarop hij zijn leven wenst in te richten, tenzij dit in redelijkheid niet van hem kan worden verwacht in verband met:
  - a. beperkingen die voor de jongere gelden op grond van het bepaalde bij of krachtens een andere wet dan wel de lichamelijke en geestelijke mogelijkheden en beperkingen van de jongere;
  - b. de verplichting tot het verlenen van de begeleiding van een goed hulpverlener en de betrokken professionele begeleider daarover een andere professionele begeleider heeft geraadpleegd;
  - c. de rechten van andere jongeren, medebewoners en begeleiders op een goede en ordelijke gang van zaken.
5. La Hacienda is niet gehouden tot meer dan wat overeenkomt met het indicatiebesluit en met hetgeen door of namens de jongere is overeengekomen ter zake van aard, inhoud en omvang van de begeleiding en het verblijf. La Hacienda faciliteert geen levensbeëindigend handelen op verzoek of hulp bij zelfdoding op haar locaties en in eventuele woningen of appartementen die ten behoeve van de jongere door La Hacienda ter beschikking zijn gesteld. La Hacienda biedt naar vermogen ondersteunende begeleiding aan medische zorgverleners op basis van multidisciplinair overleg.

## **Artikel 10 – Vertegenwoordiging**

1. De vertegenwoordiger betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger en betreft de jongere zoveel mogelijk bij de uitvoering van zijn taak.
2. Indien, bij verschil van mening tussen een wilsonbekwame jongere en zijn vertegenwoordiger, de jongere vasthoudt aan zijn standpunt, mag La Hacienda een besluit nemen in het belang van de jongere en de zorglocatie.
3. La Hacienda en de vertegenwoordiger respecteren een schriftelijke verklaring waarin de jongere aangeeft iets niet te willen, mits hij de verklaring heeft opgesteld toen hij wilsbekwaam was. Om gegronde redenen van belang voor de zorglocatie of op grond van de zorgethiek kan La Hacienda niettemin van zo'n verklaring afwijken. Dit wordt zoveel mogelijk voorafgaand aan het besluit schriftelijk met de jongere en zijn vertegenwoordiger gedeeld.

## **Artikel 11 – Zorgplan**

1. La Hacienda legt binnen zes weken na de bespreking bedoeld in artikel 9 de uitkomsten daarvan vast in een zorgplan. Indien de jongere een persoonlijke wens heeft verstrekt betreft hij dit bij het opstellen van het zorgplan.
2. Indien de jongere of diens vertegenwoordiger niet bereid waren aan de in artikel 9 bedoelde bespreking deel te nemen, houdt La Hacienda bij de vaststelling van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de jongere.
3. La Hacienda legt het zorgplan ter ondertekening voor aan de jongere. Indien de jongere het zorgplan niet ondertekent omdat de gemaakte afspraken hierin zijns inziens niet goed zijn weergegeven, vindt overleg plaats tussen jongere en begeleider en past La Hacienda het zorgplan zo nodig aan. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over het zorgplan of de jongere om een andere reden het zorgplan niet ondertekent dan vermeldt La Hacienda dit in het zorgplan. De jongere kan alleen wijzigingen aanbrengen op grond van foutieve feitelijkheden of zaken die gelet op het doel van de professionele relatie niet ter zake zijn.
4. La Hacienda verstrekt de jongere een afschrift van het zorgplan.

## **5. Privacy**

## **Artikel 12 – Algemeen**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## **Artikel 13 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. La Hacienda moet toestemming krijgen van de jongere:
  - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de jongere als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de jongere;
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien La Hacienda bij een gesprek een begeleider in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet zij daarvoor toestemming krijgen van de jongere.

## **Artikel 14 – Bewaren van gegevens**

1. Als La Hacienda inhoudelijke gegevens over de jongere vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel La Hacienda als de jongere.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart La Hacienda de gegevens en krijgt de jongere een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van jongeren ten aanzien van correctie. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. La Hacienda vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de jongere. Dit geldt niet voor zover het verzoek gegevens betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de jongere en voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich daartegen verzet.

## **Artikel 15 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door La Hacienda aan derden**

1. La Hacienda verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de jongere geen (inzage in) gegevens over de jongere aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
  - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de

verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;  
b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

3. Na overlijden geeft La Hacienda desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de jongere daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming hiervoor mag worden verondersteld.

4. La Hacienda instrueert individuele begeleiders over hun geheimhoudingsplicht en stelt de jongere hiervan op de hoogte.

#### **Artikel 16 – Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Telkens als La Hacienda de jongere wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet zij daarvoor toestemming hebben van de jongere.

2. La Hacienda informeert de jongere over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

### **6. Kwaliteit en veiligheid**

#### **Artikel 17 – Begeleiding**

1. La Hacienda levert begeleiding met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.

2. La Hacienda zorgt ervoor dat alle begeleiders die binnen de organisatie van La Hacienda of in opdracht van La Hacienda begeleiding verlenen aan de jongere:

a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;

b. handelen overeenkomstig de voor de begeleiders geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet La Hacienda motiveren en aan de jongere uitleggen. La Hacienda maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de jongere in het zorgplan.

3. La Hacienda zorgt voor zo veel mogelijk continuïteit van de begeleiding

#### **Artikel 18 – Veiligheid**

1. La Hacienda zorgt ervoor dat de gebouwen goed toegankelijk zijn.

2. La Hacienda treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de accommodatie geschikt is voor de opvang en het verblijf. La Hacienda zorgt ervoor dat jongeren op een verantwoorde wijze in de accommodatie kunnen verblijven.

3. La Hacienda heeft een calamiteitenplan en geeft begeleiders en jongeren duidelijke instructies wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

#### **Artikel 19 – Afstemming (één jongere – meer begeleiders)**

A. Binnen de organisatie van La Hacienda

1. Als een jongere te maken heeft met twee of meer begeleiders die binnen de organisatie van La Hacienda of in opdracht van La Hacienda werken, zorgt La Hacienda dat alle betrokken begeleiders:

a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de jongere;

b. de jongere tijdig doorverwijzen naar een andere begeleider voor zover de begeleiding buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde begeleider valt, of op verzoek van de jongere;

c. met elkaar periodiek overleggen over de jongere;

d. bij overdracht van de jongere aan een andere begeleider, alle relevante gegevens doorgeven en de jongere daarover informeren.

2. La Hacienda zorgt ervoor dat voor de jongere te allen tijde duidelijk is:

- a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
  - b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de jongere, diens vertegenwoordiger en familieleden.
- B. Binnen en buiten de organisatie van La Hacienda
3. Als een jongere te maken heeft met twee of meer begeleiders waarvan tenminste één niet binnen de organisatie van La Hacienda of in opdracht van La Hacienda werkt, zorgt La Hacienda ervoor dat:
- a. de taken en verantwoordelijkheden rond de begeleiding aan de jongere tussen de betrokken begeleiders zijn verdeeld;
  - b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken begeleiders met toestemming van de jongere plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de jongere worden meegenomen.

#### **Artikel 20 – Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident spreekt La Hacienda met de betreffende jongere over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de jongere, bespreekt La Hacienda de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de jongere.
3. La Hacienda verleent begeleiding teneinde de gevolgen van het incident voor de jongere te beperken.

#### **Artikel 21 – Begeleiding voor persoonlijke eigendommen**

1. La Hacienda zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de begeleiding van de jongere, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

### **7. Verblijf**

#### **Artikel 22 – Gebruik woonlocatie**

1. De jongere mag zonder schriftelijke toestemming van La Hacienda de woonlocatie niet in gebruik geven aan derden.
2. De jongere mag zonder toestemming van La Hacienda geen ingrijpende veranderingen aanbrengen aan de woonlocatie. La Hacienda zal toestemming weigeren als zij door de veranderingen geen begeleiding meer kan verlenen aan de jongere of aan een volgende bewoner.
3. Begeleiders en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van La Hacienda en vrijwilligers van La Hacienda verschaffen toegang tot de kamer of appartement met toestemming van de jongere. Een begeleider kan zonder toestemming toegang verschaffen als toetreding noodzakelijk is voor de veiligheid en/of de gezondheid van de jongere en/of nodig is in het kader van de uitvoering van het zorgplan. Bij overtreding en/of ernstige verdenking van overtreding van de huisregels mag een begeleider zich toegang verschaffen tot het appartement/kamer van de jongere. Verboden voorwerpen (bijv. wapens), drugs of middelen die een gevaar kunnen vormen voor de jongere, medebewoners en/of begeleiders mogen in bewaring worden genomen met toestemming van de directie.
4. De jongere houdt zich aan de huisregels die bij de ondertekening van de zorgovereenkomst worden uitgereikt.

#### **Artikel 23 – Onderhoud woonlocatie**

1. De jongere zorgt ervoor dat hij de woonlocatie goed onderhoudt. Dit geldt ook voor de inventaris die eigendom is van La Hacienda of verhuurder.
2. De jongere werkt mee aan het onderhoud van zijn woonlocatie. La Hacienda houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de jongere.
3. Als de jongere opzettelijk schade heeft toegebracht aan de woonlocatie of aan de inventaris die eigendom is van La Hacienda, vergoedt de jongere de schade.

## **Artikel 24 – Bezoek**

1. De jongere mag bezoek ontvangen binnen de gestelde kaders van het zorgbeleid van de locatie, mits ook het bezoek zich houdt aan het bepaalde in artikel 22 en zich van te voren kenbaar heeft gemaakt aan de begeleiding volgens het beleid per locatie.
2. La Hacienda zorgt ervoor dat hierbij de persoonlijke levenssfeer van de jongere en de bezoeker wordt gerespecteerd en dat die van de medebewoners wordt gewaarborgd.
3. Bezoekers mogen ten allen tijde worden geweigerd op grond van de veiligheid, orde en bescherming van de (mede-)bewoners.

## **Artikel 25 – Verhuizing binnen of buiten de locatie**

1. Bij een voornemen van La Hacienda tot overplaatsing van de jongere neemt La Hacienda grote zorgvuldigheid in acht. La Hacienda informeert de jongere tijdig over de redenen die aan het voorgenomen besluit tot overplaatsing ten grondslag liggen en over de procedure. De kosten van de overplaatsing zijn in dat geval voor rekening van La Hacienda.
2. Als de jongere zelf te kennen geeft binnen één locatie overgeplaatst te willen worden, werkt La Hacienda daar naar vermogen aan mee. De kosten van de overplaatsing zijn in dat geval voor rekening van de jongere.

## **8. Verplichtingen van de jongere**

### **Artikel 26 – Verplichtingen van de jongere**

1. Elke jongere legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van La Hacienda met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake geeft de jongere de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de jongere schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de jongere niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.
3. De jongere geeft La Hacienda, 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 jongere onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere jongeren, bezoekers, begeleiders, andere personen werkzaam bij of in opdracht van La Hacienda en vrijwilligers.
5. De jongere werkt mee aan instructies en maatregelen van La Hacienda gericht op de (brand)veiligheid.
6. De jongere houdt zich aan de huisregels.
7. De jongere verleent alle noodzakelijke medewerking om La Hacienda in staat te stellen de begeleiding te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
8. De jongere moet begeleiders en andere personen werkzaam bij of in opdracht van La Hacienda de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.
9. Zodra de jongere begeleiding ontvangt van een andere aanbieder, informeert hij La Hacienda daarover.
10. De jongere moet met spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

## **9. Betaling**

## **Artikel 27 – Betaling**

1. Betalingen voor verrichte begeleiding komen rechtstreeks van de opdrachtgever,
2. Voor betalingen te behoeve van anderszins verrichte diensten of geleverde zaken stuurt La Hacienda een factuur.
3. La Hacienda stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de jongere de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is La Hacienda gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke kosten.

## **10. Nieuwe indicatie**

### **Artikel 28 – Procedure nieuwe indicatie**

1. Als La Hacienda constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde begeleiding of de geldigheidstermijn verloopt, heeft La Hacienda een gesprek met de jongere met het oog op indiening van een aanvraag voor een nieuwe indicatie.
2. Tijdens dit gesprek
  - a. legt La Hacienda uit waarom het noodzakelijk is dat de jongere tijdig over een nieuwe indicatie beschikt;
  - b. legt La Hacienda uit dat door middel van dit gesprek een aanvraag voor wonen met begeleiding bij de gemeente ingediend wordt;
  - c. geeft La Hacienda gemotiveerd aan in hoeverre zij de te verwachten begeleiding kan blijven verlenen en wat de gevolgen zijn voor de jongere. La Hacienda maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en verstrekt een kopie daarvan aan de jongere.
  - d. La Hacienda stelt de jongere uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen, als deze daar behoefte aan heeft.

## **11. Beëindiging van de overeenkomst**

### **Artikel 29 – Beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de jongere;
  - b. bij wederzijds goedvinden;
  - c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de jongere of La Hacienda, met inachtneming van het bepaalde in artikel 36;
  - d. ingeval van ontbinding door de rechter.
  - e. beëindiging van de zorglegitimatie
  - f. op gronden voortvloeiend uit artikel 4 van de zorgovereenkomst.

### **Artikel 30 – Overlijden**

1. La Hacienda is gerechtigd om de woonlocatie na het overlijden van de jongere te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door erfgenamen van de jongere zijn verwijderd binnen een door La Hacienda en de erfgenamen afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier genoemde periodes worden afgeweken. La Hacienda mag voor het opslaan van de goederen een redelijke vergoeding in rekening



brengen.

2. Wanneer er sprake is van de situatie dat er geen erfgenamen (bekend) zijn, kan La Hacienda dit melden aan de notaris of aan het Rijksvastgoed- en ontwikkelbedrijf (RVOB).

### **Artikel 31 – Opzegging algemeen**

1. De jongere kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand geldend vanaf de dag van de opzegging.

2. La Hacienda kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 32 bepaalde.

### **Artikel 32 – Opzegging door La Hacienda**

1. La Hacienda kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

a. als La Hacienda de begeleiding passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet mag verlenen, omdat La Hacienda geen toelating heeft verkregen voor de geïndiceerde begeleiding. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1e. La Hacienda neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

2e. La Hacienda heeft al bij de intake aan de jongere duidelijk gemaakt welke vormen van begeleiding zij wel en niet verleent;

3e. La Hacienda spant zich in om voor de jongere een passend alternatief te vinden.

b. als La Hacienda de begeleiding passend bij het nieuwe indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat La Hacienda niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft. In dat geval gelden de vereisten voor opzegging als genoemd in a;

c. als de begeleiding niet langer nodig is, terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1e. La Hacienda neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

2e. La Hacienda heeft al bij de intake aan de jongere duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft;

3e. La Hacienda heeft de jongere gewezen op de mogelijkheid van een second opinion over het al dan niet langer nodig zijn van de begeleiding.

d. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1e. La Hacienda heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de jongere besproken;

2e. La Hacienda heeft de jongere een passend alternatief aangeboden;

3e. La Hacienda heeft de jongere gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;

4e. La Hacienda neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

d. Op grond van artikel 4 van de zorgovereenkomst.

De opzegtermijn voor de jongere bedraagt één maand. De opzegtermijn voor La Hacienda bedraagt, behoudens de in dit artikel vermelde uitzonderingen, eveneens één maand. Opzegging door La Hacienda is slechts mogelijk wegens gewichtige redenen, bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, in het geval de jongere begeleiding weigert, de Time Out maatregel weigert of de gemaakte afspraken niet nakomt met een ernstige vertrouwensbreuk met de begeleiding tot gevolg.

Ongeacht het vorenstaande heeft La Hacienda bij ernstige overtreding(en) van de gedragsregels het recht de zorgovereenkomst eenzijdig en met onmiddellijke ingang te beëindigen, onder ernstige overtreding die beëindiging met onmiddellijke ingang rechtvaardigt wordt in ieder geval begrepen: lichamelijk geweld tegen medebewoners en/of begeleiders of ernstige bedreiging;

a. het bezit, het gebruik of de handel in verdovende middelen; alcoholmisbruik;

b. prostitutie;

c. andere bij wet verboden activiteiten.

De overeenkomst eindigt voorts zonder opzegging en per direct in de volgende gevallen:

a. Bij overlijden van de jongere.

b. Bij faillietverklaring van of na verlening van surséance van betaling aan La Hacienda. Op de einddatum van de van de zorg indicatie.

2. La Hacienda is gerechtigd om de woonlocatie na

het vertrek van de jongere te ontruimen en de daarin aanwezige goederen gedurende maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door of namens de jongere zijn verwijderd binnen een door

La Hacienda en de jongere afgesproken periode van 7 dagen. In onderling overleg kan van de hier bedoelde periodes worden afgeweken. Indien na drie maanden of na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd, staat het La Hacienda vrij hierover te beschikken.

La Hacienda mag voor het opslaan van de goederen een vergoeding in rekening brengen

### **Artikel 33 – Informatie bij beëindiging**

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 32 vindt een gesprek plaats tussen de jongere en een hiertoe bevoegde, door La Hacienda aangewezen functionaris waarbij de voor de begeleiding noodzakelijke instructies aan de orde komen. Dit gesprek omvat in ieder geval:

– aan welke instantie/begeleider door La Hacienda informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;

– informatie over afspraken die La Hacienda met derden heeft gemaakt met betrekking tot de begeleiding.

Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

## **12. Klachten**

### **Artikel 34 – Klachtenregeling**

1. La Hacienda beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure. Op de website van La Hacienda staan de contacten van de klachtencommissie.

2. De klachtenprocedure eindigt met een schriftelijke mededeling aan de jongere waarin La Hacienda aangeeft of zij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.

### **Artikel 35 – Toepasselijk recht en klachtenregeling**

1. Klachten tussen de jongere enerzijds en La Hacienda anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de jongere als door La Hacienda via e-mail kenbaar gemaakt worden op: [info@lahacienda.nu](mailto:info@lahacienda.nu).

2. Een klacht wordt door de klachtencommissie slechts in behandeling genomen, als de jongere zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 34 bij La Hacienda heeft ingediend.

3. Een klacht dient binnen drie maanden na verzending van de mededeling bedoeld in artikel 34 bij de klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt.

4. Wanneer de jongere een klacht voorlegt aan de klachtencommissie, is La Hacienda aan deze keuze gebonden. Als La Hacienda een klacht aan de klachtencommissie wil voorleggen, moet zij de jongere vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of zij daarmee akkoord gaat. La Hacienda dient daarbij aan te kondigen, dat als de jongere daarmee niet akkoord gaat, zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten de klacht bij de rechter aanhangig te maken.

5. De klachtencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de klachtencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De klachtencommissie beslist in de vorm van een advies. Klachten kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde klachtencommissie of aan de rechter.

## **13. Overige**

### **Artikel 36 – Wijziging**

1. Deze algemene voorwaarden kunnen door La Hacienda worden gewijzigd.
2. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan de jongere zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. Wijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving treden in werking op het moment van wijziging van de desbetreffende bepaling in de wet- en regelgeving, tenzij La Hacienda in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding vermeldt.
3. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van op het moment van wijziging reeds bestaande overeenkomsten.

## **14. Levering van Wlz-Zorg in Natura**

### **Artikel 37 Toepasselijkheid**

La Hacienda is onderaannemer bij levering van Wlz-Zorg in Natura en houdt zich aan de algemene voorwaarden van de hoofdaannemer.

### **Algemene voorwaarden bij levering van begeleiding uit PGB**

### **Artikel 38 – Definities**

In deze Algemene voorwaarden worden de volgende woorden als volgt begrepen:

Jongere: Degene die een verzoek bij La Hacienda ter begeleiding voorlegt.

Opdracht: Een verzoek tot het leveren van een dienst welke ook door de La Hacienda is geaccepteerd.

Opdrachtbevestiging: Het akkoord op de e-mail of brief die door La Hacienda is opgesteld als bevestiging van de Opdracht.

Instelling: Centrum Indicatiestelling Zorg, Bureau Jeugdzorg, Zorgkantoor en/of een Nederlandse gemeente, zorgverzekeraar.

Toekenning aanvraag: Toekenning door de Instelling van de door Jongere aangevraagde indicatie dan wel persoonsgebonden budget, voorziening of goedkeuring van de verantwoording persoonsgebonden budget (pgb).

### **Artikel 39 – Prijzen en tarieven**

2.1 De Opdracht komt pas tot stand wanneer de Opdrachtbevestiging door La Hacienda is opgesteld en La Hacienda de voor de opdracht noodzakelijke stukken (info schema) heeft ontvangen.

2.4 Het tarief van La Hacienda is €55,- per uur (geen BTW) bij begeleiding PGB.

2.6 De eventuele bijkomende kosten, die in het kader van uitvoering van de opdracht worden gemaakt, worden, in overleg en na akkoord, apart bij jongere in rekening gebracht. Reiskosten vallen onder de kosten reistijd (uurtarief).

### **Artikel 40 – Facturering en betaling**

3.1 Facturen worden door La Hacienda telkens direct na het maken van de desbetreffende opdracht verzonden. Facturen Begeleiding worden na afloop van de maand waarin begeleiding gegeven is verzonden.

3.2 Bezwaren tegen een factuur dienen door de Jongere binnen veertien dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk of per email en onder vermelding van redenen aan La Hacienda kenbaar te worden gemaakt. Wanneer dit niet is gebeurd zijn de facturen onherroepelijk goedgekeurd.

3.3 Betaling van de facturen dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, op rekeningnummer: NL 48 INGB 0672 7897 01 onder vermelding van de naam van de jongere- en het factuurnummer.

3.4 In geval van niet of niet-tijdige betaling door Jongere heeft La Hacienda het recht de uitvoering van de Opdracht, naar keuze, op te schorten, te staken en/of de Opdracht te ontbinden door middel van een buitengerechtelijke verklaring. Hierbij blijft het recht van La Hacienda om nakoming van betaling van de Jongere te vorderen.

3.5 Als een factuur niet binnen de bedoelde termijn is voldaan, stuurt La Hacienda aan de Jongere een herinnering, met een hernieuwde betalingstermijn van veertien dagen.

3.6 La Hacienda brengt na het verstrijken van de termijn van artikel 3.5, 15 % (met een minimum van 40 euro) aan incassokosten in rekening. La Hacienda heeft voorts het recht om de vordering uit handen te geven ter incasso.

#### **Artikel 41 – Overmacht**

4.1 Als La Hacienda als gevolg van overmacht niet geheel of gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Opdracht kan nakomen, heeft zij recht om naar keuze de uitvoering van de Opdracht op te schorten, dan wel van de Opdracht geheel af te zien, al naar gelang de omstandigheden van de overmacht. Als zich een geval van overmacht voordoet heeft Jongere geen recht op schadevergoeding.

4.2 Ziekte, ongeval of overlijden van een medewerker van La Hacienda geldt als overmacht. La Hacienda zal, indien mogelijk, zich inspannen om in overleg met Jongere, tot schade beperkende maatregelen te komen dan wel tot doorverwijzing van de Opdracht te komen.

#### **Artikel 42 – Duur en tussentijdse beëindiging**

5.1 De Opdracht loopt af wanneer ofwel het doel van de Opdracht behaald is of Jongere geen behoefte aan verdere ondersteuning heeft dan wel La Hacienda verdere ondersteuning niet zinvol acht.

5.2 Als tussen Jongere en La Hacienda verschil van mening ontstaat over de wijze waarop de Opdracht dient te worden uitgevoerd en dit geschil niet in overleg kan worden opgelost, heeft La Hacienda het recht de Opdracht te beëindigen.

5.3 Beëindiging van de Opdracht op grond van niet-nakoming, kan alleen plaatsvinden nadat een deugdelijke en schriftelijke ingebrekestelling aan de andere partij is verzonden, waarbij in ieder geval de mogelijkheid wordt gegeven om het verzuim of tekortkoming aan te zuiveren.

5.4 La Hacienda is ingeval van beëindiging van de Opdracht op grond van dit artikel nooit verplicht tot betaling van enige schadevergoeding aan Jongere, onverminderd het recht van La Hacienda op volledige schadevergoeding wegens niet-nakoming door Jongere van zijn verplichtingen.

#### **Artikel 43 – Aansprakelijkheid**

6.1 De totale aansprakelijkheid van La Hacienda voor beroepsfouten in de uitvoering van de Opdracht is beperkt tot vergoeding van directe schade tot het afgesproken tarief van artikel 2.1. Vergoeding van indirecte schade en/of gevolgschade is uitgesloten.

6.2 In geval van onrechtmatige daad door La Hacienda, is La Hacienda slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade ontstaan door opzet of grove schuld. Vergoeding van indirecte schade en/of gevolgschade is uitgesloten.

6.3 Elke aansprakelijkheid van La Hacienda voor schade welke is ontstaan als gevolg van onvoldoende of onjuiste informatie aan hem verstrekt door of wegens de Jongere is uitgesloten.

6.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de Jongere, na het ontstaan van de schade, zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij La Hacienda meldt.

#### **Artikel 44 – Vertrouwelijkheid**

7.1 Partijen zullen wederzijds vertrouwelijkheid in acht nemen over alles wat hun bij de uitvoering van de Opdracht ter kennis is gekomen en deze informatie niet aan derden verstrekken tenzij en voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de Opdracht.

7.2 De verplichting tot vertrouwelijkheid duurt voort na afloop van de Opdracht.

#### **Artikel 45 – Algemeen**

8.1 De Jongere verplicht zich La Hacienda tijdig en volledig in kennis te stellen van alle voor het

uitvoeren van de Opdracht benodigde informatie en stukken, onder meer maar niet uitsluitend, correspondentie, documenten van Jongere, en op verzoek van La Hacienda tot nadere informatie adequaat te reageren.

8.2 La Hacienda zal Jongere adviseren over de mogelijkheden van te nemen maatregelen. Jongere is op geen enkele wijze verplicht dit advies op te volgen, evenmin heeft La Hacienda het recht om zonder uitdrukkelijk akkoord of Opdracht van Jongere een procedure op te starten.

8.3 La Hacienda spant zich als goed opdrachtnemer in om de aan hem verstrekte Opdracht tot het door Jongere gewenste resultaat te brengen. La Hacienda behoudt zich het recht voor om, indien zij dit noodzakelijk acht en onder zijn verantwoordelijkheid, delen van de Opdracht door derden te laten uitvoeren. Wanneer de hele Opdracht wordt overgedragen aan een derde, met volledige overdracht van verantwoordelijkheid, geschiedt dit met schriftelijke toestemming van Jongere.

#### **Artikel 46 – Toepasselijk recht**

9.1 Op Opdrachten aan La Hacienda toegekend, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

9.2 Alle geschillen die verband houden met Opdrachten die zijn aangegaan met La Hacienda zullen in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.