

Algemene Voorwaarden & klachtenprocedure

Het Ambacht Ruinerwold

Dit document bevat:

Pagina 2-3: Algemene voorwaarden voor de verswinkel, brasserie, bierbrouwerij en bloemenwinkel.

Pagina 4-10: Algemene voorwaarden voor de dagbesteding incl. het reglement voor klachten en geschillen.



Algemene voorwaarden voor de verswinkel, brasserie, bierbrouwerij en bloemenwinkel

(de algemene voorwaarden specifiek voor de dagbesteding vindt u later in dit document)

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen, verleende services en overeenkomsten van Het Ambacht Ruinerwold, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Bestellingen

2.1 Bestellingen worden geplaatst via onze website, telefonisch of direct bij ons in de winkel.

2.2 De klant ontvangt een bevestiging per e-mail bij een online bestelling zodra de bestelling is geplaatst. De klant ontvangt geen bevestiging bij een telefonische of mondelinge bestelling.

3. Levering (indien afgesproken)

3.1 Levering vindt plaats op het door de klant opgegeven adres.

3.2 Leveringstermijnen zijn indicatief en geen garantie, tenzij anders overeengekomen.

4. Betaling

4.1 Betaling dient te geschieden via contante betaling of pinbetaling. Voor zakelijke bestelling sturen wij in overleg een factuur naar het opgegeven emailadres.

4.2 Producten blijven eigendom van Het Ambacht Ruinerwold totdat volledige betaling is ontvangen.

5. Retourneren en annuleren

5.1 Klanten hebben het recht om binnen 14 dagen na ontvangst van de bestelling de overeenkomst te annuleren. Dit recht geldt niet voor versproducten. Onder versproducten valt snijbloemen, boeketten, planten, brood, banket, vleeswaren, kaas, belegde broodjes of andere producten afkomstig uit de brasserie/keuken.

5.2 Geretoureerde producten dienen in originele staat en verpakking te worden geretourneerd.



6. Garantie

6.1 Op alle producten geldt de wettelijke garantie.

6.2 Garantieclaims dienen binnen redelijke termijn na ontdekking van het gebrek te worden gemeld.

7. Aansprakelijkheid

7.1 Het Ambacht Ruinerwold is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade.

7.2. Het Ambacht Ruinerwold is niet aansprakelijk voor persoonlijke spullen die klanten, deelnemers van de dagbesteding of andere relaties meenemen naar onze organisatie waarbij schade ontstaat.

7.3. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de bestelling.

8. Geschillen

8.1 Op deze voorwaarden en alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

8.2 Geschillen worden bij voorkeur beslecht door middel van mediation. Indien dit niet slaagt, is de bevoegde rechter in Meppel bevoegd.



Algemene voorwaarden voor de dagbesteding

9. Zorgafspraken vastleggen in zorgplan

Het zorgplan is document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. De zorgverlening die wij geven is beperkt tot de indicatie die u heeft. Als u aanvullende zorg wenst, dan kunt u dat met ons bespreken. Wij stellen ons als doel om binnen 6 weken na het aanmelden voor de dagbesteding het zorgplan voor u opgesteld te hebben.

10. Zorgafspraken actueel houden

Tijdens het jaargesprek evalueren en actualiseren wij met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- een terugblik op het afgelopen jaar. Hierbij bespreken wij hoe u terugkijkt op het afgelopen jaar met betrekking tot de kwaliteit, werkplezier en services die wij verlenen.
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is.

11. Wat gebeurt er als wij de afspraken uit het zorgplan niet meer kunnen nakomen

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

12. Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Wij houden een zorgdossier bij in verband met de goede zorgverlening aan u. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier goed en beveiligd bewaard wordt. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals onder andere uw wensen en voorkeuren, medische gegevens en de voortgang van de zorgverlening. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.
- Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.



- Zolang u bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een schriftelijk of elektronisch verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.
- Als u een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek schriftelijk of elektronisch doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u zelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

13. Wanneer gebruiken wij het zorgdossier zonder uw toestemming?

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorgverlening zonder uw toestemming, uitsluitend voor zover dat nodig is, voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- financiële afwikkeling en controle;
- onderzoek van een intern gemelde incident. Wij informeren u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

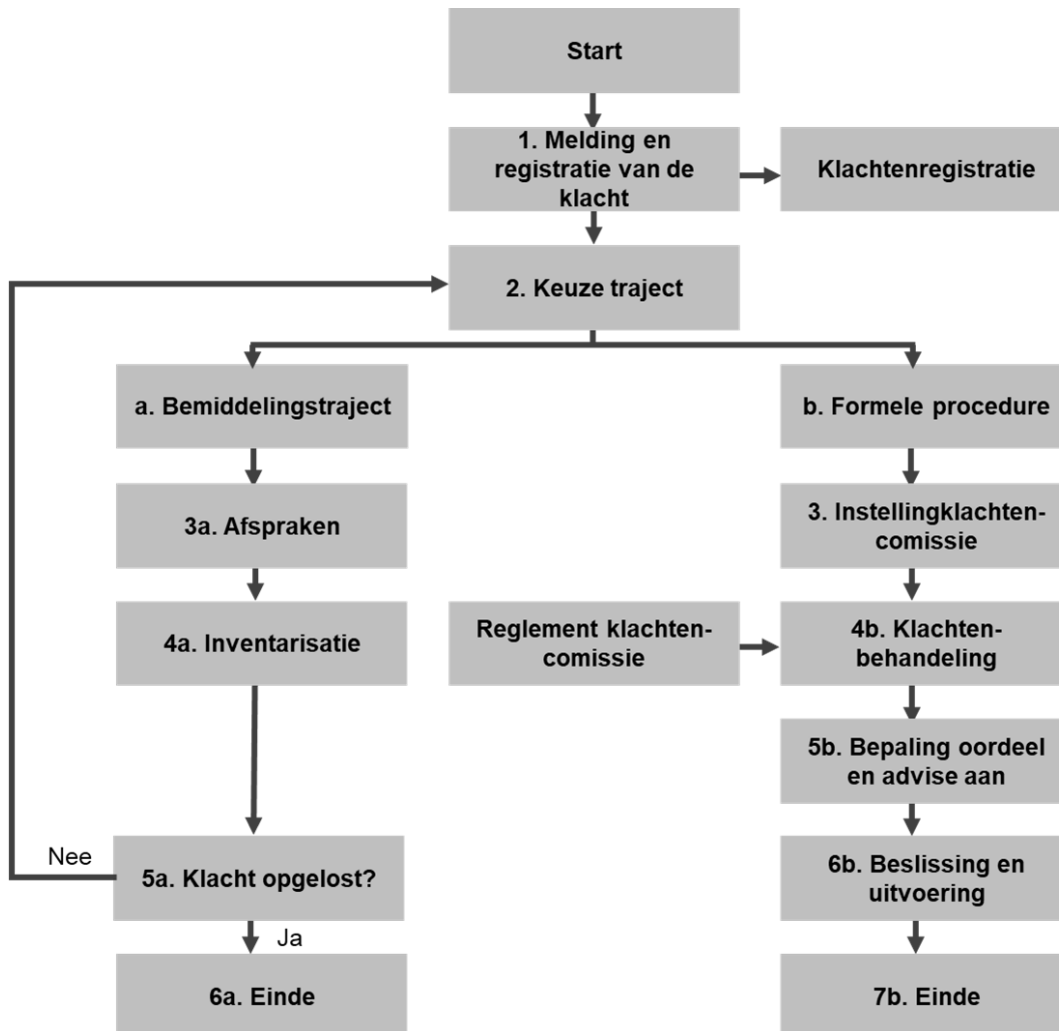
14. Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier?

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek.

15. Aan wie geven wij inzage in het zorgdossier?

- U kunt (een deel van) het zorgdossier inzien en een schriftelijke kopie krijgen. U kunt één gratis kopie krijgen, voor een tweede kopie vragen wij een redelijke vergoeding op basis van de administratieve kosten. U kunt ook (een deel van) het zorgdossier kosteloos elektronisch inzien en kosteloos een elektronische afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij u op een veilige manier inzage verschaffen. U krijgt geen inzage in of een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het zorgdossier, als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit zal gelden in uitzonderlijke situaties.
- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling en hun vervangers, kan zonder uw toestemming inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Voor inzage in of een kopie van (een deel van) het zorgdossier door overige mensen hebben wij uw toestemming nodig.
- Uw vertegenwoordiger kan zonder uw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, voor zover deze informatie noodzakelijk is om, namens u, beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven, kan zonder uw toestemming van inlichtingen of inzage worden gegeven aan anderen, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de wet.

16. Klachtenprocedure Het Ambacht Ruinerwold



Toelichting op klachtenprocedure:

- **iedere deelnemer of begeleider van een deelnemer** kan een klacht indienen over een ongewenste situatie. Indien de klacht bij de leidinggevende wordt gemeld geeft deze persoon dit door aan de vertrouwenspersoon, die alle klachten registreert.
- **klager + vertrouwenspersoon** bepalen in overleg de keuze van het traject.
- **vertrouwenspersoon + betrokkene** stellen vast welke personen betrokken dienen te worden in het bemiddelingstraject en begeleiden desgewenst de te voeren gesprekken.
- **betrokkenen** stellen vast wat de aanleiding van de klacht was en of deze terecht was. Bij een terechte klacht worden afspraken gemaakt over verbetering van de situatie en de evaluatietermijn. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd ter bevestiging aan de betrokkenen en een afschrift wordt bewaard door de vertrouwenspersoon.
- **betrokkenen** inventariseren op het afgesproken tijdstip of de situatie naar wens verbeterd.
- **klager** kan naar tevredenheid kiezen voor een nieuwe bemiddeling of een formele procedure indien de klacht niet is opgelost.

- **vertrouwenspersoon + betrokkene** horen klager en beklagde en adviseren in de directie over de samenstelling van de klachtencommissie.
- **directie** stelt een ad-hoc klachtencommissie in.

17. Geschillen

- Op deze voorwaarden en alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen worden bij voorkeur beslecht door middel van mediation. Indien dit niet slaagt, kunt op twee verschillende manieren het geschil melden en bespreken.
 - Contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Het Ambacht Ruinerwold (Willem Hulshof, 06 2904 4198 / info@dekwestie.nl)
 - Contact opnemen met de Raad van Toezicht

Contactgegevens Raad van Toezicht:

- Jellie de Haan
BEZINNzorg
j.de.haan@bezinnzorg.nl
- Siep van der Velde
De Velduil (*eigen zorgboerderij*)
06 1567 4362
Siep01@home.nl
- Tsjikke Krol
Hamster Mieden (*eigen zorgboerderij*)
06 3924 6467
tjkrolbuma@hamstermieden.nl

18. Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

19. Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

Een medische handeling wordt uitgevoerd door ons zorgteam. Ons zorgteam is bekwaam en bevoegd voor het geven van medicatie. U kunt ons hier altijd naar vragen.

20. Hoe gaan wij om met deelname aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?



Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken.

21. Welke verplichtingen heeft u nog meer?

- u bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg;
- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- u stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het (digitaal) zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne; Algemene voorwaarden 2022 12
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken;
- u meldt ons zo snel mogelijk wanneer u gaat verhuizen.

22. Hoe lang van tevoren kunt u een afspraak afzeggen of verzetten?

Als het voor u niet mogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval voor 10.00 uur de dag voor de af te nemen zorg. Als u niet op tijd de afspraak afzegt, kunnen wij gederfde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was op tijd uw afspraak af te zeggen bijvoorbeeld bij een onverwachte opname in het ziekenhuis. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gederfde inkomsten en is in het zorgplan te raadplegen.



Einde van de overeenkomst

23. Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- als u en wij dat allebei willen;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder 6.2.;
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder 6.4.;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het zorgdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan u en u ook niet bereid bent of in gebreke blijft voor de zorgverlening te betalen;
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- bij uw overlijden

24. Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

25. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. U krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

26. Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een e-mail of brief.

Dit kan naar zorg@hetambachtruinerwold.nl



27. Kunt u de overeenkomst opzeggen als wij de prijzen van de aanvullende zorgverlening wijzigen?

Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, mag u dat deel van de overeenkomst, die de aanvullende zorgverlening regelt en waarvan de prijzen verhoogd zijn, opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

Betalingsvoorwaarden

28. Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond is van de Wet langdurige zorg, Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning of de Zorgverzekeringswet door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald.

29. Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen.

30. Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur, die u binnen veertien dagen dient te betalen. Bij het aangaan van de overeenkomst spreken wij af op welke wijze u zult betalen.

31. Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van veertien dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering. Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtigde incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

32. Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven. De indexatie wordt door onze organisatie zelf bepaald.

Voor meer vragen over deze algemene voorwaarden kunt u met ons contact opnemen via info@hetambachtruinerwold.nl

