



Global Steps

18-11-2024

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden zijn belangrijk om elke zorgvraag te kunnen beantwoorden. Hierin treft u voorwaarden om deze zorg te blijven waarborgen.

I Algemeen

Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Cliënt:** een natuurlijke persoon aan wie Global Steps zorg verleent of zal verlenen.
- **Zorgaanbieder:** rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de de Jeugdwet, of in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten. In dit document wordt hiermee verwezen naar Global Steps.
- **wettelijke vertegenwoordiger:** de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame Cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s), voogd, bewindvoerder, mentor of curator.
- **informele vertegenwoordiger:** de door Cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van Cliënt deze vertegenwoordigt (op het persoonlijk vlak) in het geval van wilsonbekwaamheid en Cliënt bijstaat in de behartiging van zijn/haar belangen (zogenoemde 'gemachtigde'). Ook kan iemand uit het natuurlijke netwerk (echtgenoot, partner, ouders, kinderen etc.) de vertegenwoordiging op het persoonlijk vlak op zich nemen.
- **Beschikking:** het besluit van een gemeente waarin is vastgelegd of een cliënt in aanmerking komt voor één of meer functioneel omschreven zorgaanspraken, en zo ja, van welke aard, omvang en duur de zorg zal zijn.
- **zorg(verlening):** (het verrichten van) handelingen en diensten op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- **zorgarrangement:** de overeengekomen zorg en diensten.
- **zorgplan:** het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het zorgplan vormt een geheel met de overeenkomst.
- **Zorg In Natura ('ZIN'):** zorg waarvoor Global Steps volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt vanuit de gemeente voor zorg voor de individuele cliënt.
- **persoonsgebonden budget ('PGB'):** een subsidie die aan een cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
- **Overeenkomst:** de individuele zorgovereenkomst die tussen Global Steps en cliënt wordt aangegaan en waarmee Global Steps zich tegenover cliënt verbindt om zorg te verlenen door ZIN te bieden en/of zorg tegen betaling; en waartoe ook deze Algemene Voorwaarden behoren.

Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen cliënt en Global Steps.
- Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval van bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.
- Global Steps behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Iedere wijziging zal op een passende wijze aangekondigd worden, bijvoorbeeld via e-mail of post. De wijziging van de Algemene Voorwaarden zal voor cliënt van kracht worden dertig (30) dagen na de bekendmaking daarvan, tenzij cliënt voor het einde van die termijn schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijziging. Partijen zullen in een dergelijk geval de wijziging bespreken en in redelijkheid komen tot een oplossing van het gerezen geschil.

Duidelijke informatie

- Global Steps geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg waarover cliënt redelijkerwijs dient te beschikken. Global Steps geeft deze informatie schriftelijk als cliënt daarom vraagt.
- Steeds als Global Steps de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist hij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
- Als Global Steps de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
- Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient Global Steps de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
- Global Steps ertoe voor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere zorgaanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken.
- Global Steps zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.
- Global Steps zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.
- Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Global Steps daarnaast informatie over de klachtenregeling, protocollen en overig relevant beleid van Global Steps.

Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

- De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging van de cliënt.

De intake

- Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgaanbieder de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
 - De vormen van de zorg die Global Steps kan bieden
 - De procedure rond het opstellen van een handelingsplan.
 - De bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie.
 - De huisregels
 - Klachtenreglement
 - Deze algemene voorwaarden
 - Het privacy beleid.
- Tijdens het intakegesprek gaat de zorgaanbieder na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de zorgaanbieder zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
- De cliënt informeert de zorgaanbieder meteen, indien hij zorg van andere zorgaanbieders ontvangt.

Identificatie

- Global Steps is meestal wettelijk verplicht het Burgerservicenummer ('BSN') van cliënt te registreren (onder andere op basis van de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg) en dient te controleren of cliënt degene is die bij het BSN hoort. Cliënt dient daarom in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs dat hij (of diens wettelijke vertegenwoordiger) op verzoek aan Global Steps dient te tonen.
- Indien cliënt niet in het bezit is van een geldig identiteitsbewijs, dan is cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger verplicht binnen één maand nadat het verzoek tot identificatie en verificatie is

gedaan, een dergelijk geldig bewijs alsnog aan Global Steps tonen. Indien cliënt hieraan niet voldoet, dan is Global Steps gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

Overeenkomst

- Het recht op zorgverlening ontstaat na het aangaan van en op de in de (schriftelijke) overeenkomst genoemde ingangsdatum. De overeenkomst komt in beginsel tot stand door ondertekening door cliënt en Global Steps, maar bij het uitblijven van de ondertekening zal deze geacht worden tot stand te zijn gekomen door aanvaarding van de zorg door cliënt.
 - De overeenkomst bevat in ieder geval:
 - Een verwijzing naar de geïndiceerde zorg;
 - Een bepaling dat het op te stellen zorgplan onderdeel uitmaakt van de overeenkomst;
 - Een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken
 - Een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt bijvoorbeeld voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles zoals verlangd wordt door gemeenten.
 - Zodra de zorg is ingezet is de cliënt verwezen naar de algemene voorwaarden en zorgaanbieder mag na de eerste keer zorg er vanuit gaan dat cliënt hier van op de hoogte is.
- In het geval de feitelijke zorgverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die feitelijke startdatum als ingangsdatum van de Overeenkomst.

Zorgverlening

- Global Steps verleent cliënt zorg overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en continuïteit.
- In geval van overdracht van overeengekomen zorgwerkzaamheden is Global Steps verantwoordelijk, in overleg met cliënt, voor een correcte overdracht van de benodigde gegevens aan de overnemende zorgverlener/behandelaar.

Zorgplan en toestemming

- De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in het zorgplan. Het zorgplan wordt maximaal 6 weken na aanvang van de zorgverlening opgesteld.
- Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van cliënt tot stand. Door instemming met en ondertekening van het zorgplan geeft cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het zorgplan. Als na twee schriftelijke verzoeken daartoe ondertekening uitblijft, mag Global Steps veronderstellen dat cliënt (stilzwijgend) zijn toestemming heeft gegeven voor de uitvoering van de handelingen uit het zorgplan.
- Het zorgplan wordt periodiek geëvalueerd. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling van het zorgplan geschiedt in onderling overleg.
- Indien SageSse het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats of door een andere medewerker geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt Global Steps hierover voorafgaand met cliënt.

Verplichtingen van Cliënt

- Cliënt verleent naar beste kunnen zijn medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Global Steps nodig heeft voor een goede verlening van de zorg, tijdig aan Global Steps ter beschikking te stellen.
- Cliënt is verplicht Global Steps meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de verlening van de zorg van belang kunnen zijn.

- Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

Aanwezigheid

- Om een goede – wederzijdse – zorgrelatie te kunnen opbouwen, dienen zowel de medewerker van Global Steps als cliënt afspraken na te komen. Dat betekent onder andere dat voldaan dient te worden aan de aanwezigheidsplicht: beiden dienen aanwezig te zijn op het tijdstip van aanvang en tijdens de duur van de ingeplande afspraak. Voor het geval daaraan bij uitzondering toch niet kan worden voldaan, gelden de volgende bepalingen van dit artikel.
- Indien cliënt verhinderd is afspraken met (medewerkers/zorgverleners/begeleiders van) Global Steps na te komen, dient dit 24 uur van te voren aan Global Steps gemeld te worden door cliënt of diens wettelijke of informele vertegenwoordiger.
- Indien cliënt zonder de in het vorige artikellid bedoelde tijdige afmelding niet verschijnt op een afspraak of niet aanwezig is:
 - neemt de medewerker van Global Steps met wie cliënt een afspraak had contact op met cliënt (of diens vertegenwoordiger). Tijdens dit contact wijst de medewerker cliënt op de (financiële) consequenties;
 - wordt er een aantekening daarvan gemaakt in zijn dossier;
 - zal de geplande zorg in rekening gebracht worden.
- Wat er in het vorige artikellid is bepaald over het aanwezig zijn bij aanvang van de afspraak geldt ook over de duur van de ingeplande afspraak zelf, bijvoorbeeld in het geval cliënt een afspraak met een medewerker vroegtijdig afbreekt.

Privacy

- Global Steps draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening overeenkomt en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- Door de ondertekeningen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Global Steps met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorg ondersteunende functies, zoals dossierbeheer etc.

Dossiervorming

- Global Steps richt een dossier in met betrekking tot de zorgverlening aan cliënt. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening. Het zorgplan maakt deel uit van het dossier.
- Global Steps is de rechthebbende op en beschikkingsbevoegde van (de inhoud van) het dossier. Global Steps beheert en bewaart het dossier. Cliënt heeft recht op inzage, een kopie en vernietiging van het dossier, behalve voor zover wettelijke verplichtingen van Global Steps daarop een uitzondering maken.
- De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft het correctierecht. Aan de medewerker mag gevraagd worden de inhoud van het dossier te veranderen. De medewerker hoeft niet mee te werken aan het weghalen van informatie. Er mag wel een eigen verklaring toegevoegd worden.
- Global Steps bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet

tot het dossier behoren, bewaart Global Steps zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Global Steps deze gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de cliënt heeft ontvangen, dan geeft hij deze aan de cliënt terug.

- Global Steps vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- Global Steps verleent medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van controles door het zorgkantoor en gemeentes, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- Persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018 Algemene Verordening Gegevensverwerking).

Kwaliteit

- Global Steps levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
- Global Steps zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie van Global Steps zorg verlenen aan de cliënt:
 - hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
 - handelen in overeenstemming met de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de zorgaanbieder motiveren en aan de cliënt uitleggen. De zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënt in het zorgplan.
 - Global Steps zorgt voor continuïteit van de zorg.

Klachten

- Global Steps heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg een klachtenregeling. De klachtenregeling is te vinden op de homepage van de website van Global Steps en zullen op verzoek worden toegezonden. Cliënt kan klachten over de zorgverlening van Global Steps kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in die klachtenregeling.

Vergoeding, betaling en eigen bijdrage

- Voor verleende zorg is cliënt aan Global Steps een vergoeding conform de bij Global Steps daarvoor geldende tarieven verschuldigd indien en voor zover die vergoeding niet rechtstreeks door de gemeente wordt uitbetaald.
- Indien de financiering van de door Global Steps te verlenen zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er in beginsel geen zorg geleverd. Global Steps en cliënt treden daarover met elkaar in overleg.
- Voor de verleende zorg en diensten stuurt Global Steps een gespecificeerde factuur aan cliënt. De betalingstermijn van de facturen van Sagesse bedraagt 30 dagen.
- Als cliënt in gebreke blijft met betaling van de factuur van Global Steps, dan is cliënt wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd. Daarnaast is cliënt in dat geval buitengerechtelijke incassokosten aan Global Steps verschuldigd conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het daarbij behorende besluit.

Beëindiging en opzegging

- De overeenkomst eindigt door:

- het verstrijken van de looptijd;
- het verlopen van het afgegeven beschikking en het niet afgeven van een herindicatie;
- het overlijden van cliënt;
- met gezamenlijke instemming van Global Steps en cliënt;
- na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door cliënt, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand;
- opzegging of beëindiging door Global Steps om de in het volgende artikelleden genoemde redenen; ontbinding; een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- Global Steps kan de overeenkomst opzeggen, met inachtneming van één maand opzegtermijn, op grond van de navolgende redenen:
 - dat cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt;
 - dat cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - dat de omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst zal vallen en Global Steps en cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst. In deze gevallen kan opzegging door Global Steps tegen elke dag van de kalendermaand geschieden.
- Global Steps kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen om zodanig zwaarwegende redenen dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet van haar gevergd kan worden. Onder deze redenen worden in ieder geval verstaan:
 - dat cliënt binnen één maand twee keer niet aanwezig is geweest op een afspraak met een medewerker van Global Steps;
 - dat cliënt, diens vertegenwoordiger of een andere bij cliënt betrokkene gedragingen vertoont tegenover medewerkers van Global Steps die voortzetting van de zorgverlening niet goed meer mogelijk maakt;
 - dat Global Steps als gevolg van een haar niet verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van de zorginstantie voor de uitvoering van de overeenkomst en cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - in geval van surséance van betaling verleend aan Global Steps dan wel faillietverklaring van Global Steps.
- Global Steps zal bij beëindiging of bij opzegging van de overeenkomst behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.

Aansprakelijkheid

- Cliënt is gehouden Global Steps in de gelegenheid te stellen een door Global Steps tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Global Steps te herstellen.
- De aansprakelijkheid van Global Steps voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (waarbij een reeks van opvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis), beperkt tot de vergoeding van schade die door haar verzekeraar wordt uitgekeerd onder de door haar afgesloten bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- Het bepaalde in het vorige artikellid is mede van toepassing op door Global Steps ingeschakelde derden.
- De beperking in aansprakelijkheid zoals in dit artikel bepaald gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Global Steps.

Toepasselijk recht en geschillenregeling

- Op deze Algemene Voorwaarden en alle tussen Global Steps en cliënt gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze voorgelegd worden aan de geschillencommissie waarbij Global Steps is aangesloten (via erisietsmisgegaan.nl).