



ALGEMENE VOORWAARDEN UNITE SAFEHOUSES

Algemene voorwaarden van Unite Safehouses, gevestigd te gemeente Arnhem, Kamer van Koophandel te Arnhem onder nummer 84550163

Unite Safehouses behoudt zich het recht de algemene voorwaarden, tussentijds op elk gewenst moment en zonder overleg met ondergetekende, aan te passen.

Artikel 1. Algemeen

- a. Unite Safehouses richt zich op het begeleiden van individuen in herstel van een eetstoornis. In het bijzonder zijn de activiteiten erop gericht om herstellenden een veilige omgeving te bieden van waar uit zij middels het begeleidingsprogramma kunnen werken aan een stevige basis voor een duurzame toekomst.

Artikel 2. Programma

- a. Het programma is opgebouwd uit verschillende facetten afgestemd op de persoonlijke situatie van de cliënt. Deze facetten zijn onder andere huisvesting, sociaal-maatschappelijke ondersteuning en geestelijke begeleiding.
- b. Sociaal-maatschappelijke ondersteuning kan gericht zijn op het vinden van werk, inschrijving als woningzoekende, het vinden van een opleiding, het hebben van verantwoorde vrijetijdsbestedingen etc.
- c. Geestelijke begeleiding richt zich op coaching van de cliënt bij het werken aan onder andere het "12 stappen Minnesota model" of het bezoeken van andere zelfhulpgroep, en het ontwikkelen van innerlijke rust en spirituele groei.
- d. Het programma en het in artikel 4 genoemde begeleidingsplan verplichten Unite Safehouses tot de geplande inspanning (inspanningsverplichting) terwijl iedere resultaatverplichting door Unite Safehouses nadrukkelijk van de hand wordt gewezen.

Artikel 3. Huisvesting

- a. Het is medewerkers van Unite Safehouses te allen tijde toegestaan zich toegang te verlenen tot de panden en alle vertrekken daarin.
- b. Onder huisvesting wordt verstaan het hebben van een eigen kamer en toegang tot een aantal gemeenschappelijke ruimten waaronder de keuken, badkamer en woonkamer. Daarvoor dient de cliënt een zelfstandig eigen bijdrage te betalen. Daarnaast ontvangt de cliënt dagelijks drie maaltijden (ontbijt, lunch, avondeten) en verschillende snacks (fruit en/of tussendoortjes). Ook zijn basis levensmiddelen inbegrepen zoals wc-papier en schoonmaakmiddelen. Producten voor persoonlijke hygiëne zijn niet inbegrepen. De kosten voor nutsvoorzieningen (gas, licht, water), internet en tv zijn in de huisvestingskosten inbegrepen.
Alle ruimtes zijn volledig ingericht en gestoffeerd. Het is cliënten niet toegestaan, om zonder schriftelijke toestemming vanuit het management, enige decoraties aan te brengen dan wel zelf meubilair te plaatsen. Kosten als gevolg van de schade aan eigendommen van Unite Safehouses zullen aan de cliënt worden doorberekend.
- c. Cliënt dient zich na instroom bij Unite Safehouses in te schrijven als woningzoekende.
- d. Cliënt is verplicht als onderdeel van dagbesteding mee te werken aan het ordelijk en schoonhouden van de eigen kamer en de gezamenlijke vertrekken.
- e. Indien de begeleiding van mening is dat er problematisch of onverantwoord gebruik wordt gemaakt van TV, laptop, mobiel en/of tablet door de cliënt, dan is het Unite Safehouses toegestaan hierop in te grijpen ten behoeve van bescherming van het herstel.



- f. Unite Safehouses is op geen enkele wijze verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade, verlies en/of diefstal van persoonlijke eigendommen van de cliënt tijdens het verblijf, of nadat cliënt is uitgestroomd en er spullen zijn achtergebleven. Wel zal Unite Safehouses een persoonlijke locker beschikbaar stellen aan de cliënt voor het opbergen van (waardevolle) bezittingen. Unite Safehouses is toegestaan te allen tijden deze lockers te controleren op verboden artikelen.
- g. Het is niet toegestaan andere personen toe te laten tot het pand zonder toestemming van de begeleiding. Indien akkoord is voor bezoek, dient men voor 21:00 uur het pand verlaten te hebben om tijdig rust voor de mede-cliënten te waarborgen. Het is niet toegestaan om andere personen te laten overnachten in het safehouse, noch toegang te verschaffen aan de persoonlijke vertrekken. Derhalve is toegang tot het safehouses enkel gewezen tot de gezamenlijke vertrekken. Een verzoek zal individueel beoordeeld worden en Unite Safehouses mag te allen tijden en zonder opgave van reden een verzoek afwijzen.
- h. Het is cliënt toegestaan in de weekenden met verlof te gaan, waarbij de regeling er als volgt uitziet; na twee weken mag cliënt een dag in het weekend op verlof, waarbij de cliënt na 10:00 uur mag vertrekken en voor 21:00 uur dient terug te zijn. Na een maand mag de cliënt buiten de deur overnachten (vrijdag na 19:00 vertrekken en zondag voor 21:00 terug). Alle aanvragen dienen voor donderdag ingediend te worden bij de persoonlijk begeleider van de cliënt, en zijn alleen mogelijk indien de bestemming bekend is en deze aangemerkt kan worden als een "veilige" plek. Vervolgens zal de volgende dag duidelijkheid gegeven worden of de aanvraag is goedgekeurd.
- i. De individuele gebruikersovereenkomst met zorgbepaling en het zorgcontract zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Indien om welke reden dan ook de zorg wordt stopgezet, dan zal automatisch ook de individuele gebruikersovereenkomst met zorgbepaling beëindigen. De cliënt commiteert zich zelf aan de afspraak om zichzelf binnen 5 werkdagen uit te schrijven op het adres van het safehouse wanneer het contract beëindigt wordt.

Artikel 4. Begeleidingsplan

- a. Na toelating van de cliënt tot het programma van Unite Safehouses, zal met de cliënt een begeleidingsplan worden opgesteld dat is afgestemd op de persoonlijke situatie, en welke rekening houdt met aanbevelingen van de kliniek waar de cliënt behandeling heeft gevolgd.
- b. Het plan bestaat uit een serie van doelen en subdoelen, waarbij gekeken wordt naar de eigen mogelijkheden van de cliënt en de benodigde ondersteuning in het behalen van de doelen.
- c. De cliënt zal zich committeren aan dit plan door te tekenen voor akkoord.
- d. Het plan is dynamisch, wat wil zeggen dat tijdens het begeleidingstraject wijzigingen kunnen worden doorgevoerd. Om de haalbaarheid van de doelen te waarborgen, wordt er elke twee maanden met de cliënt geëvalueerd.
- e. Het begeleidingsplan behoudt zich tot een inspanningsverplichting vanuit Unite Safehouses. Elke vorm van resultaatverplichting wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 5. Begeleiders

- a. Tijdens het traject heeft elke cliënt een vaste begeleider die tevens de persoonlijke begeleider van de cliënt is. Wekelijks komen de begeleiders bijeen voor overleg en eventuele bijstelling van de begeleidingsplannen. In geval van absentie van de toegewezen begeleider, zal het overig personeel van Unite Safehouses een waarnemende rol aannemen.
- b. In geval van verschil van mening tussen cliënt en begeleider behoudt cliënt het recht op een second opinion vanuit een van de overige begeleiders en het management.

Artikel 6. Instroomprocedure

- a. Om toegelaten te worden tot het programma hanteert Unite Safehouses een instroomprocedure. Unite Safehouses behoudt zich het recht om toelating te weigeren zonder specifieke opgave van reden.
- b. Unite Safehouses hanteert de volgende exclusie criteria:
 - psychiatrische problematiek (onbehandeld of primair gediagnostiseerd);
 - laagbegaafdheid (IQ lager dan 85);
 - suïcidaliteit;



- agressieproblemen;
 - ernstig ondergewicht (BMI lager dan 16).
- c. Het aanmeldpakket en de gevraagde aanvullende informatie moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 4 weken voor ontslagdatum van de kliniek bij Unite Safehouses zijn aangeleverd.
 - d. Wanneer cliënt het aanmeldpakket heeft ontvangen, wordt er een termijn van 10 werkdagen gehanteerd om de gevraagde informatie aan te leveren. Na het verstrijken van dit termijn zal de aanvraag afgesloten worden.
 - e. Het is Unite Safehouses toegestaan een tassencontrole uit te voeren om eventuele verboden artikelen op te sporen. Zowel tijdens het instroom moment en gedurende het verblijf.
 - f. Bij instroom zal er een urinecontrole uitgevoerd worden om de aanwezigheid van verboden middelen uit te sluiten. Bij positief resultaat is het Unite Safehouses toegestaan het traject per direct te beëindigen.

Artikel 7. Medicatie

- a. Medicatie op voorschrift is toegestaan, deze kan cliënt in bewaring geven bij de begeleiding en per keer de voorgeschreven dosis ophalen. Cliënt heeft zelf de verantwoordelijkheid over de medicatie en dat deze op juiste wijze en dosering worden gebruikt. Het gebruik van medicatie anders dan op doktersvoorschrift m.u.v. vrij verkrijgbare medicatie bij drogist of apotheek is niet toegestaan en kan leiden tot directe beëindiging van de zorgovereenkomst en de daaraan gerelateerde individuele gebruikersovereenkomst met zorgbepaling.

Artikel 8. Verzekering

- a. Unite Safehouses is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die is ontstaan door in het kader van de geleverde diensten, verstrekte adviezen en overige door Unite Safehouses verstrekte gegevens, dan wel enige schade ontstaan door ondeugdelijkheid van de geleverde diensten, tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Unite Safehouses.
- b. Daarnaast is Unite Safehouses niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die is ontstaan bij een derde in het kader van de uitoefening van haar werkzaamheden, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Unite Safehouses.
- c. Unite Safehouses aanvaardt daarnaast geen aansprakelijkheid voor enige schade bij cliënt en/of een derde die het gevolg is van het gebruik van diensten die door haar zijn geleverd dan wel adviezen die door haar zijn verstrekt en waarvoor zij geen tegenprestatie ontvangt.
- d. Uitsluitend voor zover Unite Safehouses toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Zorgovereenkomst kan Unite Safehouses worden gehouden tot vergoeding van de daardoor veroorzaakte directe en voorzienbare schade.
- e. Unite Safehouses heeft een bedrijfsaansprakelijkheid verzekering afgesloten, waarbij iedere aansprakelijkheid van Unite Safehouses is beperkt tot het bedrag dat onder de bedrijfsaansprakelijkheid kan worden uitgekeerd. De aansprakelijkheid van Unite Safehouses reikt dan ook niet tot enige verdere schade, waaronder, maar niet uitsluitend schade voortvloeiende uit aanspraken van derden.
- f. De cliënt dient een bewijs van particuliere Aansprakelijkheid (WA-) verzekering te overhandigen.

Artikel 9. Gemeentelijke inschrijving Safehouse

- a. De cliënt dient zich in de gemeentelijke basisadministratie van de gemeente waar het safehouse gevestigd is in te schrijven vanaf het moment dat cliënt zorg gaat ontvangen in het kader van beschermd wonen.
- b. Indien de benodigde indicatie nog niet is afgegeven door de gemeente van herkomst, dient gewacht te worden met bovengenoemde totdat de indicatie rond is.
- c. Bij beëindiging van het traject is cliënt verplicht zich binnen 5 werkdagen uit te schrijven van het adres waar het safehouse is gevestigd.



Artikel 10. Betaling

- a. De maandelijkse eigen bijdrage à €500,- dient vooruit betaald te worden, waarbij dit naar rato wordt berekend tot aan de eerste dag van de volgende maand. Bij instroom van het programma dient het maandbedrag te zijn bijgeschreven op de rekening van Unite Safehouses. Daarna dient de eigen bijdrage telkens voor de eerste dag van de volgende maand te zijn bijgeschreven op de rekening van Unite Safehouses. Wanneer sprake is van achterstallige betaling behoudt Unite Safehouses het recht tot het beëindigen van de begeleiding en de huisvesting. Indien de cliënt het programma vroegtijdig beëindigt, wordt de reeds betaalde bijdrage en borg niet gerestitueerd. De eigen bijdrage kan niet gefinancierd worden vanuit de WMO toegekende gelden.
- b. Unite Safehouses behoudt het recht om jaarlijks de eigen bijdrage te verhogen. Verhoging van de eigen bijdrage zal minimaal 2 maanden voor ingang bekend gemaakt worden aan de cliënts.
- c. De borg is gesteld op € 350,- en dient binnen 7 dagen voor instroom van het safehouse te worden betaald om je plek te garanderen. Bij het niet tijdig ontvangen van de borg, zal de aanmelding en/of toekenning worden geannuleerd en is er geen recht op aanspraak op een plek in het safehouse.
- d. Indien er sprake is van een Persoonsgebonden Budget (PGB) is cliënt verplicht hier zelf de administratie voor bij te houden. Indien cliënt jonger is dan 21 jaar, dan is de cliënt verplicht een budgetondersteuner aan te stellen, dit kan zowel een familielid danwel een professionele organisatie zijn. De kosten voor een budgetondersteuner zijn voor kosten van de cliënt en kunnen niet vanuit de toegekende WMO gelden gefinancierd worden. Informatie over het PGB is te vinden via de site van de SVB: www.svb.nl.
- e. Indien de cliënt onvoldoende inkomsten heeft om de zelfstandig eigen bijdrage te bekostigen, dan is de cliënt verplicht een garantsteller op te geven die ervoor zorgt dat aan de maandelijkse kosten wordt voldaan.
- f. Cliënt dient zelf de maandelijkse bijdrage vanuit de WMO te voldoen, waarbij deze niet vanuit de WMO gelden gefinancierd kan worden. De hoogte van de eigen bijdrage wordt bepaald door het CAK.
- g. De vordering tot volledige betaling is eveneens onmiddellijk opeisbaar indien:
 1. cliënt is toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling, of daartoe een verzoek is ingediend, door cliënt surseance van betaling is aangevraagd of cliënt op enige andere wijze de beschikking over zijn vermogen verliest; of
 2. indien beslag op zaken of vorderingen van cliënt wordt of dreigt te worden gelegd.

Artikel 11. Cliëntenraad

- a. Er is nog geen cliëntenraad aanwezig. Wel wordt zeggenschap door de cliënten gewaarborgd door onder andere toegang te hebben tot inbreng van hun ideeën, het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken en eigen inbreng tijdens individuele- en groepsbesprekingen. Voor het continue verbeteren van de organisatie is inbreng vanuit de cliënten van essentieel belang.

Artikel 12. Vertrouwenspersoon

- a. Unite Safehouses heeft een onafhankelijk vertrouwenspersoon aangewezen. Indien de cliënt graag contact wil met een vertrouwenspersoon, dan bestaat die mogelijkheid er. Bij instroom wordt elke cliënt voorzien van een welkomstmap, waarin naam en emailadres van de vertrouwenspersoon in te vinden is. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.

Artikel 13. Klachtenprocedure

- a. Unite Safehouses streeft ernaar haar cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat de cliënt hierover niet tevreden is. Eerste aanspreekpunt voor de cliënt is zijn persoonlijke begeleider. Indien daarmee de klacht niet verholpen is, kan de cliënt zich richten tot de directie van Unite Safehouses. Ook kan de cliënt zijn vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket zal proberen de klacht van de cliënt met informatie en advies op te lossen en kan – indien nodig – de cliënt in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan



bemiddelen tussen cliënt en Unite Safehouses, zodat samen alsnog een goede oplossing gevonden kan worden. Het Klachtenloket Zorg is bereikbaar op telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. Er is ook een mogelijkheid om een e-mail te sturen naar info@klachtenloket-zorg.nl. Voor meer informatie zie de website van Geschillencommissie Zorg; <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

Artikel 14. Vertrouwelijkheid

- a. Unite Safehouses en haar medewerkers verplichten zich hierbij onvoorwaardelijk en onherroepelijke strikte geheimhouding te zullen betrachten met betrekking tot alle informatie die de cliënt Unite Safehouses en haar medewerkers heeft verstrekt;
- b. Unite Safehouses en haar medewerkers verplichten zich de gegevens van de cliënt vertrouwelijk te behandelen en niet zonder schriftelijke toestemming van de cliënt in enige vorm met derden te delen.
- c. De cliënt verplicht zich tot onvoorwaardelijk en onherroepelijke strikte geheimhouding te zullen betrachten omtrent alle informatie, die aan hem/haar al dan niet in het kader van de ondersteuning bekend is geworden over andere cliënten en medewerkers van Unite.
- d. Unite Safehouses maakt gebruik van verslaglegging. Deze verslaglegging is te allen tijden inzichtelijk voor de cliënt via het cliëntenportaal (persoonlijke aantekeningen uitgesloten).

Artikel 15. Opzegtermijn en beëindiging programma

- a. Indien de cliënt eerder wil uitstromen dan de geplande begeleidingstermijn geldt een opzegtermijn van één maand, welke ingaat per de eerste van de volgende maand. Bij beëindiging van het programma volgt een uitstroomprocedure bestaande uit een eindafrekening van de begeleidingskosten, controle van de eigendommen van Unite Safehouses en verrekening van borggelden. Zodra de eindafrekening is voldaan, is Unite Safehouses verplicht de resterende borggelden binnen 21 dagen op het bij haar bekende bankrekening van cliënt terug te storten.
- b. Indien cliënt tegen het advies van Unite en haar medewerkers de zorgovereenkomst beëindigt is cliënt zelf verantwoordelijk voor de risico's ontstaan als gevolg van het tegen advies ingaan van het (vroegtijdig) beëindigen van het ondersteuningstraject.
- c. In geval van (herhaaldelijke) overtreding van de reglementen, behoudt Unite Safehouses zich het recht om de cliënt op ieder moment van verdere deelname aan het programma uit te sluiten of het opleggen van een time out. In dat geval volgt onmiddellijke verwijdering uit het pand, worden de huissleutels teruggevorderd en de contactpersonen van de cliënt op de hoogte gesteld. Cliënt is zelf verantwoordelijk om vervoer te regelen naar het adres dat bij Unite Safehouses is opgegeven als adres ten tijden van een time out of beëindiging zorgtraject. Vooruitbetaalde zelfstandige bijdrage en borggelden worden niet gerestitueerd. De gemeente of het zorgkantoor zal op de hoogte worden gesteld van de time out of beëindiging van de begeleiding. Alle overtredingen en daarop volgende consequenties dienen schriftelijk vastgelegd te worden.
- d. Indien cliënt instroomt onder voorbehoud van financiering (toezegging WMO indicatie), behoudt Unite Safehouses het recht te allen tijde het contract te ontbinden wanneer de aanvraag voor financiering wordt afgewezen, de hoogte van het indicatietarief lager is dan het offerte tarief of indien de gemeente na 8 weken nog geen indicatie heeft afgegeven.

Voor akkoord en kennisneming:

Ondertekend

Naam:

Datum:

Plaats:

Handtekening: