



Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave

1. Algemeen	blz. 2
2. Informatie	blz. 2
3. Totstandkoming van de overeenkomst	blz. 4
4. Privacy	blz. 5
5. Kwaliteit en veiligheid	blz. 6
6. Verplichtingen van de cliënt	blz. 7
7. Betaling	blz. 8
8. Beëindiging van de overeenkomst	blz. 9
9. Aansprakelijkheid en klachtenregeling	blz. 9

1. Algemeen

ARTIKEL 1 - Definities

Cliënt: de natuurlijke persoon die dienstverlening afneemt bij de organisatie.

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

Organisatie: rechtspersoon die diensten verleent, particulier gefinancierd al dan niet in combinatie met vergoeding die cliënt heeft verkregen op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

ZorgPlezier: de door ZorgPlezier geleverde diensten, met als doel het begeleiden en ondersteunen van ouderen en mantelzorgers.

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de organisatie gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot begeleiding en ondersteuning.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De organisatie overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op verzoek van de cliënt licht de organisatie de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

De organisatie kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

2. Informatie

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als de organisatie 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.
2. Als de organisatie de informatie elektronisch verschaft, vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient de organisatie de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. De organisatie 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.

5. Steeds als de cliënt of zijn vertegenwoordiger de organisatie informatie verschaft, doet hij dit op een voor de organisatie toegankelijke manier.

6. De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger zorgt ervoor dat de organisatie 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 in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

ARTIKEL 7 - Keuze-informatie

1. De organisatie zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft die het voor de cliënt mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere aanbieders, teneinde een weloverwogen keuze te kunnen maken. Deze informatie geeft in ieder geval aan:

- de bereikbaarheid van de organisatie,
- met welke partij de cliënt een overeenkomst aangaat,
- welke diensten de organisatie kan leveren en voor welke doelgroepen,
- de tarieven,
- als de organisatie mensen inzet die niet in loondienst zijn, welke kwalificaties de ingezette mensen hebben,
- de wijze waarop de organisatie aan de cliënt verantwoording aflegt over gewerkte uren en/of de wijze van factureren,
- de aanwezigheid van de klachten- en geschillenregeling.

2. De organisatie zorgt ervoor dat de in het vorige lid bedoelde informatie beschikbaar is op de website, in brochures of in ander schriftelijk materiaal.

ARTIKEL 8 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst vinden een of meer gesprekken plaats tussen de organisatie en de cliënt, met het doel nader te bepalen wat de precieze inhoud van de overeenkomst zal worden. Indien noodzakelijk of gewenst gebeurt dit in het bijzijn van een derde.

2. Tijdens deze gesprekken komen de volgende punten aan de orde:

- a. Het doorgeven van een contactpersoon door de cliënt
- b. De bereikbaarheid van de organisatie
- c. De wensen van de cliënt en de mate waarin de organisatie daar invulling aan kan geven.

Dit betreft:

- gewenste frequentie en momenten en manier waarop dienstverlening geboden kan worden.
- de gewenste beschikbaarheid van de organisatie
- de frequentie en manier waarop de organisatie verantwoording aflegt over gewerkte uren en het factureren hiervan.
- welk deel vanuit een PGB wordt gefinancierd en welk deel niet

- bijzonderheden over de te leveren diensten, waaronder vervanging bij ziekte, overleg over de zorg/dienstverlening en het nakomen van afspraken.

d. Als de organisatie een rechtspersoon is: de wettelijke mogelijkheden van inspraak, de collectieve medezeggenschapsmogelijkheden en de manier waarop hieraan invulling is gegeven, inclusief de contactgegevens van het medezeggenschapsorgaan.

e. De klachtenregeling.

f. Deze algemene voorwaarden en de toepasselijkheid daarvan op de te sluiten overeenkomst.

g. Indien van toepassing de instructies van eventuele zorgverlening op afstand h. Het privacy beleid

i. De vraag of de cliënt ook zorg/dienstverlening ontvangt van andere organisaties

j. De mogelijkheden van beëindiging van de overeenkomst.

3. Tijdens het intakegesprek gaat de organisatie na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen.

4. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de organisatie zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

ARTIKEL 9 - Totstandkoming overeenkomst

1. De organisatie doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de organisatie aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de organisatie en de cliënt de overeenkomst.

3. De cliënt en de organisatie houden ieder een exemplaar van de getekende overeenkomst.

4. De overeenkomst bevat in ieder geval:

- een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van de cliënt komen;
- afspraken over de vergoeding (maandbedrag of uurtarief/ reiskostenvergoeding etc.) -
- afspraken over de betalingstermijn
- afspraken over frequentie en momenten van dienstverlening
- de looptijd van de overeenkomst
- een beschrijving van de werkafspraken die gemaakt zijn
- een bepaling dat de cliënt verantwoordelijk is voor verdeling van taken en verantwoordelijkheden als bedoeld in artikel 17 onder B
- een bepaling dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

ARTIKEL 10 - Aanbieding en acceptatie

Alle offertes en prijsopgaven gedaan door de organisatie hebben een beperkte geldigheidsduur. Algemene schriftelijke prijsopgaven zonder expliciete datum, zoals in brochures, folders en op de website van de organisatie zijn geldig totdat nieuwe prijsopgaven verschijnen. Offertes en andere incidentele en gedateerde prijsopgaven hebben een geldigheid van 1 maand. Offertes zijn vrijblijvend tenzij door de organisatie anders is vermeld.

ARTIKEL 11 - Aanvang en duur van de overeenkomst

Een overeenkomst tot het leveren van diensten wordt geacht tot stand te zijn gekomen wanneer de cliënt zich schriftelijk aanmeldt voor ZorgPlezier. De aanvangsdatum van de begeleiding wordt aangegaan op het moment van aanmelding middels het inschrijfformulier. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

ARTIKEL 12 – Naleving van de afspraken over te leveren diensten

1. ZorgPlezier zal de overeenkomst naar beste inzicht en deskundigheid uitvoeren.
2. De cliënt verplicht zich tot het verstrekken van de juiste contactgegevens aan ZorgPlezier ten bate van facturatie en contact. De cliënt geeft eventuele wijzigingen in de contactgegevens tijdig door aan ZorgPlezier. Voor de begeleiding van cliënt is ZorgPlezier volledig afhankelijk van de medewerking van de cliënt. Als de cliënt niet meewerkt of zich onbehoorlijk gedraagt, is ZorgPlezier hiervoor, en voor het dientengevolge eventueel niet slagen van de begeleiding, niet aansprakelijk en behoudt ZorgPlezier zich het recht de begeleiding te stoppen.
3. Als de organisatie de afgesproken diensten niet conform de afspraken kan leveren, stelt de organisatie de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt afgesproken diensten niet kan afnemen conform de afspraken, stelt de cliënt de organisatie daarvan meteen in kennis.
4. De cliënt en organisatie maken onderling afspraken over de manier waarop en hoe vaak er geëvalueerd wordt en leggen dit schriftelijk vast.
5. Indien tussentijdse afwijking van de afspraken noodzakelijk is, is de toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onverwijlde afwijking van de afspraken kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Overeengekomen afwijkingen worden schriftelijk vastgelegd.
6. De organisatie informeert de door hem ingezette individuele dienstverleners over de rechten van de cliënt en de gemaakte afspraken en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
7. Overmacht. Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen. De organisatie is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De overeenkomst zal dan worden ontbonden.

4. Privacy

ARTIKEL 13 - Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

ARTIKEL 14 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Organisatie moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. Als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
 - 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 de organisatie bij een gesprek een iemand in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

ARTIKEL 15 - Bewaren van gegevens

1. Als de organisatie inhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de organisatie als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de organisatie de gegevens en krijgt de cliënt 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 cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

ARTIKEL 16 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de organisatie aan derden

1. De organisatie verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt 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 de organisatie desgevraagd inzage in de inhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De organisatie instrueert individuele dienstverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 17 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

1. Telkens als de organisatie de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, moet hij daarvoor toestemming hebben van de cliënt.
2. De organisatie informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de risico's van medewerking eraan.

5. Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 18 - Zorg

1. Op verzoek van de cliënt legitimeert de dienstverlener zich bij aanvang van de dienstverlening met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De organisatie levert diensten 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.
3. De organisatie zorgt ervoor dat alle dienstverleners die binnen de organisatie of in opdracht van de organisatie diensten verlenen aan de cliënt: a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn; b. handelen overeenkomstig de voor de dienstverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de

professionele standaard moet de organisatie motiveren en aan de cliënt uitleggen.

4. De organisatie zorgt voor continuïteit van de zorg.

ARTIKEL 19 - Veiligheid

De organisatie maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

ARTIKEL 20 - Afstemming (één cliënt - meer dienstverleners)

1. Als een cliënt te maken heeft met twee of meer dienstverleners die binnen de organisatie van de dienstverlener of in opdracht van de organisatie werken, zorgt de organisatie dat alle betrokken dienstverleners: a. elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens van de cliënt; b. de cliënt tijdig doorverwijzen naar een andere dienstverlener voor zover de zorg buiten de bevoegdheid of deskundigheid van eerstgenoemde dienstverlener valt, of op verzoek van de cliënt; c. met elkaar periodiek overleggen over de cliënt; d. bij overdracht van de cliënt aan een andere dienstverlener, alle relevante gegevens doorgeven en de cliënt daarover informeren.

2. De organisatie zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is: a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is; b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

ARTIKEL 21 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de organisatie de betreffende cliënt 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 cliënt, bespreekt de organisatie dit met de cliënt en maakt afspraken over het vervolg.

ARTIKEL 22 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

De organisatie zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

6. Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 23 - Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de organisatie met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.

3. De cliënt geeft de organisatie, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.

4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de dienstverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de organisatie en vrijwilligers.
5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de organisatie in staat te stellen de diensten te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
6. De cliënt moet dienstverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de organisatie de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in de overeenkomst of in het kader van veiligheid.
7. Zodra de cliënt zorg of diensten ontvangt van een andere aanbieder, informeert hij de organisatie daarover.
8. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

7. Betaling

ARTIKEL 24 - Prijzen & Betalingsvoorwaarden.

1. Op de diensten is het BTW 21-tarief van toepassing. Indien door onverwachte omstandigheden de kosten stijgen is de organisatie gerechtigd de prijzen te verhogen. De cliënt heeft in dat geval het recht de overeenkomst te ontbinden. De prijzen gelden per uur.
2. Aan cliënten woonachtig buiten de gemeente Goes kunnen reiskosten en een reistijdvergoeding worden doorberekend.
3. Afspraken dienen minimaal 8 uur van tevoren telefonisch te worden afgezegd bij de organisatie. Wanneer hieraan niet wordt voldaan, wordt de afspraak in alle gevallen in rekening gebracht.
4. Betaling voor een afspraak geschiedt per pin of achteraf d.m.v. betaling van een factuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Maandelijks per automatische incasso is ook een mogelijkheid, indien er structureel hetzelfde aantal uren wordt afgenomen. Incidentele activiteiten worden apart afgerekend, na het goedkeuren van de offerte.
5. Indien de cliënt niet tijdig betaalt, is de organisatie gerechtigd de som van de factuur procentueel te verhogen en bij langdurend uitblijven van betaling de cliënt te weigeren totdat de betaling binnen is. De opschorting laat de verplichtingen van de cliënt onverlet.
6. Bij aanmelding ontstaat automatisch een betalingsverplichting.
7. De cliënt is de organisatie de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
8. Voor de vooraf overeengekomen kosten van diensten stuurt de organisatie een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten brengt de organisatie geen kosten in rekening als de cliënt er geen gebruik van heeft gemaakt, mits de cliënt zich 48 uur van tevoren heeft afgemeld.
9. Er geldt een betalingstermijn van 14 dagen. De organisatie stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
10. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de organisatie 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 incassokosten.

8. Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 25 - Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst eindigt door overlijden van de cliënt, bij wederzijds goedvinden, na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de organisatie of ingeval van ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 26 - Opzegging

De overeenkomst loopt tot wederopzegging door de cliënt of de organisatie. Opzegging dient schriftelijk uiterlijk 1 kalendermaand vooraf aan de nieuwe maand plaats te vinden. De organisatie is gerechtigd de overeenkomst per direct geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding als: - de cliënt niet, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst voldoet; - de cliënt surseance van betaling aanvraagt of failliet gaat. In bovengenoemde gevallen wordt de cliënt geacht in gebreke te zijn.

9. Aansprakelijkheid en klachtenregeling

ARTIKEL 27 - Aansprakelijkheid

De organisatie heeft ten overstaan van de cliënt met wie een overeenkomst bestaat een inspanningsverplichting. De organisatie is slechts verantwoordelijk voor tekortkomingen als deze vermeden hadden kunnen worden met inachtneming van de zorgvuldigheid en het vakmanschap die redelijkerwijze mochten worden verlangd. Ingeval van een aantoonbare en toerekenbare tekortkoming in nakoming van de overeenkomst is de organisatie slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen voor vergoeding van de achterwege gebleven prestatie in zoverre deze reeds door de cliënt is betaald. De organisatie heeft het recht in plaats van vergoeding een gelijkwaardige vervangende dienst aan te bieden. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de cliënt binnen vijf werkdagen na constatering van de tekortkoming de schade schriftelijk meldt bij de organisatie. De organisatie is niet aansprakelijk voor het verlies, diefstal, beschadiging van persoonlijke eigendommen, evenals voor persoonlijk letsel door welke oorzaak dan ook. Alle schade door de cliënt toegebracht, hetzij moedwillig hetzij door onachtzaamheid, zal op kosten van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger worden hersteld. De cliënt is aansprakelijk voor beschadiging aan eigendommen van derden. Op elke overeenkomst tussen ZorgPlezier en cliënt is het Nederlands recht van toepassing.

ARTIKEL 28 - Klachtenregeling

Indien er sprake is van een klacht, kan de cliënt contact opnemen met de organisatie en een klacht indienen. Er zal dan zo spoedig mogelijk contact met de cliënt worden opgenomen om een oplossing te vinden.