

# Algemene voorwaarden GaZorgBegeleiding

GaZorgBegeleiding is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer:

BTWnummer:

## Artikel 1 Algemeen:

1. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden wordt op aanvraag door GaZorgBegeleiding gratis verstrekt.

## 2. Definities

- *Opdrachtgever*: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie GaZorgBegeleiding een overeenkomst aangaat of met wie GaZorgBegeleiding in onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst.
- *Cliënt*: degene die zorg afneemt bij GaZorgBegeleiding.
- *Zorgverlener*: GaZorgBegeleiding.
- *Opdracht*: iedere opdracht van opdrachtgever/cliënt in welke vorm dan ook.
- *Overeenkomst*: iedere overeenkomst die tussen GaZorgBegeleiding en opdrachtgever/cliënt tot stand komt, elke wijziging daarin of aanvulling op, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en achteraf bezien, alle (rechts)handelingen welke nodig zijn voor het aangaan van die overeenkomst.
- *Diensten*: Alle door GaZorgBegeleiding aan de opdrachtgever/cliënt geleverde producten en diensten, vormen van begeleiding, mantelzorg, dagbesteding, ondersteuning, dan wel advisering, trainingen, workshops en cursussen, alles in de ruimste zin van het woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever/cliënt verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever zijn verricht.
- *Indicatiebesluit*: Het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur van een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de AWBZ.
- *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 alle aanbiedingen, overeenkomsten waarbij GaZorgBegeleiding diensten aanbiedt of levert en op alle door GaZorgBegeleiding uitgebrachte offertes en opdrachtbevestigingen.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.
4. Niet alleen GaZorgBegeleiding, maar ook andere personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor cliënt zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever of cliënt.
6. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door GaZorgBegeleiding uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 3. Offertes**

1. De door GaZorgBegeleiding gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. GaZorgBegeleiding is slechts aan de offertes gebonden, indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn uitgedrukt in euro's en exclusief BTW, tenzij anders is aangegeven. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, komen alle heffingen of belastingen opgelegd of geheven ter zake van diensten ten laste van de opdrachtgever.
3. Elke verandering van de factoren die op de prijzen en tarieven van GaZorgBegeleiding van invloed zijn, waaronder prijzen van derden, valutakoersen, verzekeringstarieven en overige heffingen of belastingen, kan GaZorgBegeleiding doorberekenen aan de opdrachtgever.
4. Offertes zijn gebaseerd op de bij GaZorgBegeleiding beschikbare informatie.
5. Op en vanaf het moment van levering komen de geleverde zaken voor risico van de wederpartij.

### **Artikel 4. 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 cliënt.

### **Artikel 5. Intake**

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgverlener de cliënt informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - de vormen van zorg die de zorgverlener kan bieden
  - de mogelijkheid van beëindiging voor afloop als de zorg niet langer nodig is
  - de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken.
  - waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgverlener in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden.
  - de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren
  - de klachtenregeling
  - deze algemene voorwaarden
  - het privacybeleid
  - het medicatiebeleid

### **Artikel 6. Indicatiebesluit**

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger dient zelf de indicatiestelling aan te vragen en zorg te dragen voor het indicatiebesluit.
2. Als de cliënt 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 cliënt informeert de zorgverlener meteen indien hij zorg van andere aanbieders ontvangt.

## **Artikel 7. Vervolgindicatie**

1. Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft de zorgverlener een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgindicatie. Als een indicatiebesluit is afgegeven met een geldigheid van minder dan zes maanden dan heeft dit gesprek plaats uiterlijk 7 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit.

2. Tijdens dit gesprek

- legt de zorgverlener uit waarom het noodzakelijk is dat de cliënt tijdig over een nieuwe indicatie beschikt.
- herinnert de zorgverlener de cliënt uiterlijk 9 weken voor afloop van de geldende indicatie aan de termijnen.
- uiterlijk 8 weken voor afloop van de geldende indicatie moet de cliënt de aanvraag hebben ingediend.
- als het indicatiebesluit is afgegeven voor minder dan zes maanden, is de zorgverlener niet verplicht tot herinnering van de cliënt aan de termijnen. In dat geval moet de cliënt uiterlijk 6 weken voor afloop van de geldende indicatie de aanvraag hebben ingediend.

3. De cliënt verstrekt de zorgverlener een kopie van de aanvraag.

4. Als de cliënt de aanvraag voor vervolgindicatie niet, niet tijdig of niet volledig heeft ingediend en hij daardoor niet tijdig over een nieuwe indicatie beschikt, kan de zorgverlener achteraf kosten in rekening brengen aan de cliënt. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de indicatie.

## **Artikel 8. Tussentijdse vervolgindicatie**

1. Als de zorgverlener constateert dat de geldende indicatie niet meer voldoet voor de benodigde zorg, heeft de zorgverlener een gesprek met de cliënt met het oog op indiening van een aanvraag vervolgindicatie. Het bepaalde in artikel 8.2 is van overeenkomstige toepassing.

2. De zorgverlener stelt de cliënt uitdrukkelijk in de gelegenheid een bedenktijd van twee weken in acht te nemen.

## **Artikel 9. Totstandkoming overeenkomst**

De zorgverlener doet op basis van de intake een aanbod aan cliënt, waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

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

De overeenkomst bevat in ieder geval:

- een verwijzing naar de geïndiceerde zorg (indien van toepassing)
- een beschrijving van de diensten waar de cliënt gebruik van wil maken met een specificatie van de kosten die voor rekening van cliënt komen
- een beschrijving van de overeengekomen aanvullende zorg die voor rekening van de cliënt komt en een specificatie van de kosten
- een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënt voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en controles, zoals verlangd wordt bij contractering van zorgverzekeraars in overeenstemming met de geldende regels.

## **Artikel 9. Uitvoering van overeenkomsten**

De gesloten overeenkomsten tussen GaZorgBegeleiding en opdrachtgever/cliënt leiden voor GaZorgBegeleiding tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting, waarbij GaZorgBegeleiding gehouden is haar verplichtingen

zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van GaZorgBegeleiding verlangd kan worden.

#### **Artikel 10. Beëindiging van de overeenkomst**

De overeenkomst eindigt

- door overlijden van de cliënt
- bij wederzijds goedvinden
- na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgverlener, met inachtneming van het bepaalde in artikel 11
- van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan
- ingeval van ontbinding door de rechter

#### **Artikel 11. Opzegging**

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een termijn van 4 weken.

2. De zorgverlener kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

- als de zorgverlener de zorg passend bij het (nieuw) indicatiebesluit niet kan verlenen, omdat de zorgverlener niet de hiervoor benodigde specialistische deskundigheid heeft.
- wanneer de indicatie van de cliënt eindigt en geen nieuwe indicatie is verkregen, of geen indicatie wordt verleend
- als de zorg niet langer nodig is terwijl de indicatie nog loopt. In dat geval gelden de volgende vereisten voor de opzegging:
  - a. de zorgverlener neemt een termijn van twee maanden in acht
  - b. de zorgverlener heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de overeenkomst eerder kan worden beëindigd dan de indicatie aangeeft
- als de zorgverlener in gewetensnood komt of indien er sprake is van een vertrouwensbreuk

#### **Artikel 12. Duidelijke informatie**

1. Steeds als de zorgverlener aan de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie begrepen heeft.

2. Als de zorgverlener 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 zorgverlener de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van cliënt.

4. De zorgverlener 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

#### **Artikel 13. Privacy**

1. Voor de in deze algemene voorwaarde bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens. Voor zover de in deze algemene voorwaarden bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

2. Informatie met betrekking tot de cliënt wordt ongeacht de wijze van vastlegging of overdracht, alleen aan derden verstrekt nadat de cliënt kennis genomen heeft van de van die informatie en schriftelijk toestemming heeft gegeven voor verstrekking van die informatie, tenzij anders bepaald door de Nederlandse wetgeving. Derhalve zal GaZorgBegeleiding niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de sponsor van de cliënt of aan de wettelijke autoriteiten meldt.

3. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De zorgverlener moet toestemming krijgen van de client:

- 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, met uitzondering van de vertegenwoordiger of degene van wie de medewerking bij de uitvoering noodzakelijk is.
- als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
- indien de zorgverlener bij het uitvoeren van de opdracht of een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn.

#### **Artikel 14. Intellectuele eigendom**

1. Voor zover auteurs, merk-, modellen-, -handelsnaam, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door GaZorgBegeleiding ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft GaZorgBegeleiding houder respectievelijk eigenaar van deze rechten.

2. GaZorgBegeleiding behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 15. Gegevens**

1. Verstrekken gegevens

- Bij de intake geeft de cliënt, zijn eigen naam en contactgegevens en de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon.
- De cliënt geeft de zorgverlener, 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.
- Door het aangaan van een overeenkomst met GaZorgBegeleiding wordt aan GaZorgBegeleiding toestemming verleend voor automatische verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal GaZorgBegeleiding uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten, tenzij de wet GaZorgBegeleiding hiertoe verplicht.

2. Bewaren van gegevens

- De vastgelegde zorginhoudelijke gegevens blijven ten minste 10 jaar ter beschikking van zowel de zorgverlener als de cliënt.
- Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgverlener 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.

3. Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgverlener aan derden

- De zorgverlener verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Onder derden wordt **niet** verstaan:

- degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van de gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.
- de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
- Na overlijden geeft de zorgverlener desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

#### **Artikel 16. Kwaliteit en veiligheid**

1. De zorgverlener levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgverleners en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld
2. De zorgverlener maakt gebruik van deugdelijk materiaal
3. Bij incidenten
  - informeert de zorgverlener de betreffende cliënt zo spoedig mogelijk over de oorzaak van het incident.
  - verleent de zorgverlener adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.

#### **Artikel 17. Betaling en verzuim**

1. De cliënt is de zorgverlener de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente of de zorgverzekeraar worden betaald. Hiertoe stuurt de zorgverlener een duidelijk en gespecificeerde factuur aan cliënt.
2. Als cliënt geen gebruik heeft gemaakt van de afgesproken diensten zullen deze niet worden gefactureerd, mits deze 24 uur van te voren schriftelijk dan wel telefonisch heeft afgezegd.
3. Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door de zorgverlener aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, stuurt de zorgverlener een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
5. Als na verstrijken van de tweede betalingstermijn nog niet is betaald, is cliënt automatisch in gebreke, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door cliënt is de zorgverlener gerechtigd alle ten behoeve van de cliënt te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de cliënt schadelijk kan worden.
6. In het geval van betalingsverzuim is cliënt voorts een vertragsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.
7. Als van de zorgverlener meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan GaZorgBegeleiding voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.
8. Ingeval GaZorgBegeleiding om moverende redenen besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureau, alsmede de kosten van honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt ten minste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

## **Artikel 18. Aansprakelijkheid**

1. Behoudens bepalingen van dwingend recht, inzake o.a. (producten)aansprakelijkheid is GaZorgBegeleiding niet gehouden tot enige vergoeding van de schade, van welke aard dan ook, direct of indirect, waaronder bedrijfsschade aan roerende of onroerende zaken dan wel aan personen zowel wederpartij als bij derden. GaZorgBegeleiding kan niet aansprakelijk worden gesteld voor daden waarbij schade aan anderen of de cliënt zelf wordt aangericht. Hierbij verklaart de cliënt alle verantwoordelijkheid van bovenstaande of soortgelijke acties op zich te zullen nemen.

2. De aansprakelijkheid van GaZorgBegeleiding is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. In afwijking van wat in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door GaZorgBegeleiding of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor GaZorgBegeleiding aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door GaZorgBegeleiding afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat GaZorgBegeleiding in verband met die verzekering draagt.

4. Elke aansprakelijkheid van GaZorgBegeleiding voor (bedrijfs)schade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is uitdrukkelijk uitgesloten.

## **Artikel 19. Verplichtingen cliënt**

1. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverlener of andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgverlener.

2. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlener in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

3. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van GaZorgBegeleiding de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren.

4. Zodra de cliënt zorg ontvangt van een andere zorgverlener, informeert hij de zorgverlener hierover.

5. Ingeval van geconstateerde schade dient cliënt deze zo spoedig mogelijk te melden aan de zorgverlener.

## **Artikel 20. Geschillenbeslechting**

1. Op iedere overeenkomst tussen GaZorgBegeleiding en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van arrondissement waarbinnen GaZorgBegeleiding gevestigd is.

## **Artikel 21. Wijziging voorwaarden**

Deze voorwaarden kunnen door enkele mededelingen van GaZorgBegeleiding aan de opdrachtgever/cliënt worden gewijzigd. Bij gebreke van protest binnen 30 dagen na mededeling gelden de gewijzigde voorwaarden vanaf de dag van de mededeling op alle nieuwe overeenkomsten als ook op alle nog lopende overeenkomsten voor zover deze worden uitgevoerd na de dag waarop de mededeling is gedaan.