

ALGEMENE VOORWAARDEN

Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de navolgende begrippen met een Beginhoofdletter gebruikt.
Zorgaanbieder: rechtspersoon die op basis van een Overeenkomst met de gemeente ondersteuning biedt.

Cliënt: een natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente in aanmerking komt voor ondersteuning en een overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten of gaat sluiten¹ met de Zorgaanbieder al dan niet vertegenwoordigd door diens Vertegenwoordiger, en waarvoor de Zorgaanbieder rechtstreeks wordt betaald door die gemeente.

Vertegenwoordiger: persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake (wilsonbekwaam). Personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger kunnen optreden voor een meerderjarige wilsonbekwaam ter zake Cliënt zijn de curator, de mentor of schriftelijk gemachtigde van de cliënt, dan wel, indien zodanige persoon of rechtspersoon ontbreekt diens echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, diens ouder, kind, broer of zus, tenzij deze persoon dat niet wenst.²

Overeenkomst: de Overeenkomst die tussen de Zorgaanbieder en de Cliënt is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.

Artikel 1

Duur en einde Overeenkomst

- 1.1. De Overeenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd als de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd;
 - b. het verlopen van de afgegeven beschikking waarin de gemeente heeft besloten tot het toekennen van ondersteuning aan de Cliënt;
 - c. het overlijden van de Cliënt;
 - d. opzegging;
 - e. ontbinding;
 - f. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Cliënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 1.2 De Zorgaanbieder kan de Overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
 - a. de Cliënt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet naleeft;
 - b. de Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, waaronder langdurige afwezigheid;

1 De persoon die handelings- en/of wilsonbekwaam (ter zake) is (bij het aangaan van een Overeenkomst) kan bij *het aangaan* van de Overeenkomst uitsluitend rechtsgeldig vertegenwoordigd worden door zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger. Dat zijn de ouder(s) of voogd(en) in geval van een minderjarige en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige of door de aangewezen schriftelijk gemachtigde (in geval van een meerderjarige). De Cliënt kan niet door anderen dan deze personen worden vertegenwoordigd bij het aangaan van de Overeenkomst.

2 Met betrekking tot de persoon of rechtspersoon welke als vertegenwoordiger van de Cliënt kan optreden, is aangesloten bij het bepaalde in artikel 1.1.1. lid 2 Wmo 2015.

Voor de volledigheid wordt het volgende opgemerkt. Een cliënt kan door een mantelzorger en/of vrijwilliger worden ondersteund. Het kan zich in de praktijk voordoen dat deze mantelzorger en/of vrijwilliger tevens de Vertegenwoordiger van de Cliënt is, dit hoeft echter niet vanzelfsprekend het geval te zijn.

- c. de Cliënt, diens Vertegenwoordiger of anderen³ bij de Cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of Cliënten van de Zorgaanbieder, die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen en de Zorgaanbieder en de Cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Overeenkomst, al dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;
 - e. op het moment dat de Zorgaanbieder geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de Cliënt deze ook niet voor eigen rekening wil gaan afnemen;
 - f. op het moment dat de Zorgaanbieder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 8.9 in deze Algemene Voorwaarden, geen betaling meer ontvangt van de Cliënt voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning indien de Cliënt deze zelf betaalt;
 - g. de Cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling van de Zorgaanbieder of in een instelling van een andere zorgaanbieder en Cliënt en Zorgaanbieder geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen ondersteuning;
 - h. in geval van de Zorgaanbieder surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement is verklaard;
 - i. de Cliënt ondanks een schriftelijke waarschuwing waarin een redelijke termijn is gesteld, na verloop van die termijn niet voldoet aan zijn verplichtingen, waaronder ook zijn betalingsverplichtingen voor overeengekomen aanvullende diensten en services;
 - j. indien Cliënt verhuist naar een adres waar van de Zorgaanbieder in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de Overeenkomst in stand te houden.
- 1.3 De Zorgaanbieder zal bij opzegging indien de Cliënt dat wenst behulpzaam zijn bij het zoeken naar een alternatief voor de Cliënt.
- 1.4 In de gevallen genoemd in 1.2 kan opzegging door de Zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 1.2 sub e, f en h genoemde gevallen.
- 1.5 De Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.
- 1.6 Indien de Zorgaanbieder deze Overeenkomst wijzigt als bedoeld in artikel 13, kan de Cliënt de Overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Overeenkomst in werking treedt.
- 1.7 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 2

Inhoud ondersteuning en ondersteuningsplan

- 2.1 De Zorgaanbieder streeft er naar binnen (zes) weken na aanvang van de ondersteuning in overleg met de Cliënt een ondersteuningsplan uit te werken, tenzij de ondersteuning uitsluitend bestaat uit logeeropvang.

³ Onder anderen worden hier onder meer verstaan mantelzorgers, vrijwilligers, overige familieleden en naasten van de Cliënt.

- 2.2 Bij het opstellen van het ondersteuningsplan worden voor de ondersteuning in natura als uitgangspunt genomen de geldige beschikking van de gemeente waar de Cliënt woont en de afspraken van de Zorgaanbieder met die gemeente.
- 2.3 In het ondersteuningsplan liggen de afspraken tussen de Cliënt en de Zorgaanbieder vast over de:
- behoefte van de Cliënt;
 - doelen van de ondersteuning;
 - inzet van de Zorgaanbieder;
 - eventuele inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers;
 - wijze van evalueren van de ondersteuning waarbij de resultaten worden gemeten; en
 - evaluatiemomenten.
- 2.4 Het ondersteuningsplan zoals de Cliënt en de Zorgaanbieder zijn overeengekomen of zullen overeenkomen, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 2.5 De Cliënt kan bij de bespreking van het ondersteuningsplan gebruik maken van de onafhankelijke Cliëntondersteuning die de gemeente biedt.
- 2.6 Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig in overleg met de Cliënt aangepast binnen de ruimte die de beschikking biedt.
- 2.7 De ondersteuning wordt uitgevoerd volgens de afspraken zoals opgenomen in de Overeenkomst waarvan het ondersteuningsplan onderdeel is. De locatie waar de ondersteuning volgens het ondersteuningsplan wordt geboden kan de Zorgaanbieder na overleg met de Cliënt wijzigen indien de Zorgaanbieder dit redelijkerwijs nodig acht.
- 2.8 De Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst en maakt op gepaste wijze gebruik van materiaal en middelen die bij de ondersteuning door de Zorgaanbieder ter beschikking worden gesteld.
- 2.9 De Zorgaanbieder en de Cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de aanpassing van de ondersteuning indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:
- de Cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de Zorgaanbieder;
 - de Zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning;
 - om andere redenen de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen.

Artikel 3

Kwaliteit ondersteuning

- 3.1 De Zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en zet daartoe deskundig personeel in.
- 3.2 De ondersteuning wordt in elk geval:
- veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht verstrekt,
 - afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt,
 - verstrekt in overeenstemming met de op de door de Zorgaanbieder ingezette zorgverlener rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard en
 - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt.
- 3.3 De Zorgaanbieder onderzoekt periodiek de tevredenheid van Cliënten.

Artikel 4

Informatie

- 4.1 De Zorgaanbieder geeft de Cliënt de informatie over de ondersteuning waarover de Cliënt redelijkerwijze dient te beschikken.
- 4.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingvermogen van de Cliënt en bij de ondersteuning die de Cliënt krijgt op grond van de Overeenkomst.
- 4.3 De Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die informatieverstrekking zou leiden tot ernstig nadeel voor de Cliënt. Indien het belang van de Cliënt dit vereist geeft de Zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de Vertegenwoordiger van de Cliënt.
- 4.4 Als de Cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert de Zorgaanbieder dit, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 4.5 Bij het aangaan van de Overeenkomst verstrekt de Zorgaanbieder informatie over de wijze waarop de Cliëntenmedezeggenschap is ingericht, de klachtenregeling, en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, alsmede over de huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de Zorgaanbieder.
- 4.6 De Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de Zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de ondersteuning, tijdig ter beschikking te stellen.
- 4.7 Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 4.8 De Cliënt is verplicht de Zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de ondersteuning van belang kunnen zijn.

Artikel 5

Dossiervorming, geheimhouding en privacy

- 5.1 De Zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de Cliënt. Het dossier omvat het ondersteuningsplan en eventueel andere relevante gegevens die direct verband houden met de ondersteuning.
- 5.2 Het dossier is eigendom van de Zorgaanbieder.
- 5.3 De Zorgaanbieder 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, met uitzondering van:
 - a. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;
 - b. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan de Vertegenwoordiger van de wilsbekwame Cliënt voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
 - c. het verlenen van medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente, CAK en SVB waaronder de controles door de gemeente.
- 5.5 Zorgaanbieder handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 6

Aansprakelijkheid

- 6.1 De Cliënt is gehouden de Zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door

- de Zorgaanbieder in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 6.2 De aansprakelijkheid van de Zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de Zorgaanbieder gesloten verzekering wordt uitgekeerd, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:
- a. als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst gemoeid is;
 - b. als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 6.3 Het bepaalde in artikel 6.2 is mede van toepassing op door de Zorgaanbieder ingeschakelde derden.
- 6.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 6.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de Zorgaanbieder.
- 6.5 De Cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

Artikel 7

Aanvullende diensten en services

Aanvullende diensten en services kunnen niet zijn diensten en services van de Zorgaanbieder die onder enige andere (wettelijke) aanspraak vallen en die de Cliënt uit dien hoofde van de Zorgaanbieder verkrijgt.

Artikel 8

Betaling

- 8.1 De kosten van de ondersteuning in natura brengt de Zorgaanbieder in rekening bij de gemeente. De Cliënt kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens de regels van de Wmo. De Zorgaanbieder int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met de gemeente.
- 8.2 De kosten van ondersteuning zijn voor eigen rekening van de Cliënt met particuliere financiering. De in het ondersteuningsplan overeengekomen ondersteuning moet door de Cliënt worden betaald conform de bijbehorende prijzen zoals afgesproken. Voor zover op de overeengekomen ondersteuning wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt de prijs bepaald overeenkomstig die tarieven, tenzij anders overeengekomen.
- 8.3 De prijzen van de overeengekomen ondersteuning en de overeengekomen aanvullende diensten en services worden jaarlijks aangepast aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen en indien van toepassing de wettelijke tarieven. Aanpassing van de prijzen wordt de Cliënt schriftelijk meegedeeld. De Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de Cliënt de Overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.
- 8.4 Indien de Cliënt die ondersteuning in natura ontvangt, aanvullende diensten en services krijgt die buiten de beschikking vallen, komen deze aanvullende diensten en services voor rekening van de Cliënt. Aanvullende diensten en services levert de Zorgaanbieder uitsluitend als die in

- de Overeenkomst zijn opgenomen of zijn vastgelegd in een aanvullende schriftelijke overeenkomst die door de Cliënt en de Zorgaanbieder is ondertekend.
- 8.5 De kosten van overeengekomen aanvullende diensten en services en de kosten van ondersteuning die de Cliënt zelf betaalt, brengt de Zorgaanbieder binnen zes weken na het einde van de maand waarin de aanvullende diensten en services en/of ondersteuning zijn verleend op een gespecificeerde factuur bij de Cliënt in rekening.
- 8.6 De in artikel 8.5 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van de Zorgaanbieder, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, de (uur)prijs en het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen of de stuksprijs indien een vast bedrag per maand is overeengekomen.
- 8.7 Betaling door de Cliënt dient te geschieden binnen de termijn van 14 dagen, na dagtekening van de factuur.
- 8.8 Betaling dient te geschieden op
IBAN NL 65 ABNA 0471 3239 42
op naam van AAI-Arnhem
- 8.9 Indien de factuur niet is voldaan binnen de termijn van 14 dagen, dan stuurt de Zorgaanbieder de Cliënt een betalingsherinnering waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen van in ieder geval 14 dagen. Blijft betaling ook na deze termijn uit dan is de Cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de eerste betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag en incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan de Zorgaanbieder. (Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor [buitengerechtelijke incassokosten](#) (BIK)).
- 8.10 De Zorgaanbieder is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

Artikel 9

Kredietwaardigheid en incasso

Ten aanzien van aanvullende diensten en services en ondersteuning die door de Cliënt wordt betaald, kan de Zorgaanbieder indien de kredietwaardigheid van de Cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, nadere zekerheden verlangen, zoals automatische incasso, vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 10

Arbeidsomstandigheden

In het geval de Zorgaanbieder ondersteuning verleent in de privéwoning van de Cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Met ondertekening van de Overeenkomst, verplicht de Cliënt zich aan deze eisen en voorwaarden te houden. De eisen en voorwaarden worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Artikel 11

Intellectuele eigendomsrechten

- 11.1 Met betrekking tot de door of namens de Zorgaanbieder uitgebrachte adviezen en/of publicaties terzake de ondersteuning berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de Zorgaanbieder. De mede met advisering omtrent de ondersteuning verband houdende stukken die door de Cliënt aan de Zorgaanbieder zijn overhandigd, blijven eigendom van de Cliënt.
- 11.2 De Cliënt verbindt zich de door of namens de Zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan anderen ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van de Zorgaanbieder, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of het gebruik

betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure of andere juridische procedure waarin ook de Zorgaanbieder of een aan hem verbonden zorgverlener partij is.

- 11.3 Indien de Cliënt binnen de instelling van de Zorgaanbieder en/of met gebruikmaking van de middelen van de Zorgaanbieder een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan de Zorgaanbieder. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal de Cliënt dan wel curator, mentor of schriftelijk gemachtigde⁴ na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

Artikel 12

Annulering

- 12.1 Te leveren ondersteuning en aanvullende diensten en services kunnen, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan, met een minimale annuleringstermijn van 14 werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering daarvan, door de Cliënt worden geannuleerd. De Zorgaanbieder zal de overeengekomen ondersteuning en aanvullende diensten dan niet verlenen, behalve indien het belang dat de Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 12.2 In geval van niet tijdige annulering brengt de Zorgaanbieder de volledige kosten in rekening bij de Cliënt, tenzij anders overeengekomen in het ondersteuningsplan.

Artikel 13

Wijzigingen

- 13.1 De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de regelingen, protocollen, regels en beleid als bedoeld in artikel 4.5 kunnen door de Zorgaanbieder worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen in werking na de dag waarop ze aan de Cliënt dan wel diens Vertegenwoordiger zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

⁴ Dit kan uitsluitend door de wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde, niet door de belangenbehartiger, aangezien het overdragen van een intellectueel eigendomsrecht (waaronder auteursrecht) een rechtshandeling betreft in de zin van artikel 3:33 BW. In jurisprudentie is nog niet uitgemaakt of een overdracht bij voorbaat standhoudt. Dat wordt opgelost door, als dat onverhoopt niet zo zou zijn, een verplichting om alsnog over te dragen op te nemen.