

**Algemene voorwaarden 2019**

Vastgesteld 8-1-2019 door RvB

Evaluatie 1-1-2020 door RvB

Algemene Voorwaarden SiVZ.

**Artikel 1 - Definities**

In deze Algemene Voorwaarden hebben de hieronder genoemde woorden de betekenis die daarachter staat vermeld:

- 1.1. SiVZ: Gevestigd te Bergen op Zoom, KvK nummer 55544991 of een zorgvrager / onderaannemer als de natuurlijke of de rechtspersoon, die zich met naam en adres aan SiVZ bekend maakt en die op basis van deze Algemene Voorwaarden van de SiVZ overeenkomsten sluit met SiVZ.
- 1.2 SiVZ: Stichting inzet voor Zorg (SiVZ) en gebruikers van deze algemene voorwaarden. SiVZ met contracten met de Gemeente. SiVZ besteedt de Zorgverlening uit aan de bij haar aangesloten onderaannemers.
- 1.3 Zorgvrager / onderaannemer: de natuurlijke persoon en wederpartij van SiVZ in de overeenkomst en die uit hoofde daarvan zorgverlening bij een aangesloten onderaannemer ontvangt of zal ontvangen.
- 1.4 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsbekwame zorgvrager / onderaannemer vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige Zorgvrager / onderaannemer en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige zorgvrager / onderaannemer.
- 1.5 Belangenbehartiger: de door zorgvrager / onderaannemer aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager / onderaannemer deze vertegenwoordigt in het geval de Zorgvrager / onderaannemer meerderjarig is, maar niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen.
- 1.6 Indicatiebesluit: het besluit van een indicerende gemeente waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur Zorgvrager / onderaannemer in aanmerking komt.
- 1.7 Beschikking: het besluit van een door de Gemeente aangewezen indicatieorgaan (bv Wmo Loket, Centrum voor Jeugd & Gezin) waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur Zorgvrager / onderaannemer in aanmerking komt voor zorg in het kader van de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) of Jw (Jeugdwet).
- 1.8 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager / onderaannemer.
- 1.9 Zorgarrangement/plan van aanpak: de overeengekomen Zorg, afgeleid van het Indicatiebesluit/de Beschikking van de zorgvrager / onderaannemer.
- 1.10 Begeleidings/zorg/trajectplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement/plan van aanpak schriftelijk uitgewerkt worden. Het begeleidings/zorg/trajectplan vormt een geheel met de zorgovereenkomst.
- 1.11 Zorg in natura (ZIN): De door SiVZ verleende Zorg aan Zorgvrager / onderaannemer, die (behoudens een eigen bijdrage) rechtstreeks door de Gemeente aan SiVZ wordt betaald.
- 1.12 Zorgovereenkomst: de individuele overeenkomst van zorgverlening die tussen SiVZ en Zorgvrager / onderaannemer schriftelijk wordt aangegaan en waarmee SiVZ zich jegens de Zorgvrager / onderaannemer verbindt om tegen betaling Zorg te verlenen.
- 1.13 De Gemeente: De woonplaats van de cliënt die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo en Jw waarbij uit gegaan wordt van de richtlijnen tav het woonplaatsbeginsel van de cliënt conform communicatie VNG.

**Algemeen Deel****Artikel 2 - Toepasselijkheid**

- 2.1. Alle offertes en overeenkomsten alsmede de uitvoering daarvan worden uitsluitend beheerst door de onderhavige voorwaarden welke één geheel vormen met de overeenkomsten die SiVZ met de zorgvrager / onderaannemer sluit. Afwijkingen dienen uitdrukkelijk schriftelijk met SiVZ te worden overeengekomen.
- 2.2. De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden waarnaar door de zorgvrager / onderaannemer op enigerlei wijze wordt verwezen, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Eventueel afwijkende voorwaarden die door de zorgvrager / onderaannemer worden gehanteerd, zijn voor SiVZ slechts bindend indien en voor zover SiVZ zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later tussen partijen ontstane rechtsverhoudingen.
- 2.4. Door een afspraak te maken over een door SiVZ te leveren dienst en/of door het in ontvangst nemen van de geleverde diensten aanvaardt de zorgvrager / onderaannemer de uitsluitende toepasselijkheid van deze voorwaarden. Voorts wordt de zorgvrager / onderaannemer geacht met de uitsluitende toepassing van deze voorwaarden akkoord te zijn gegaan bij eventuele door hem nadere mondeling, telefonisch, per telefax, per e-mail of op enigerlei andere wijze opgegeven opdrachten.
- 2.5. Indien SiVZ schriftelijk akkoord is gegaan met toepasselijkheid van afwijkende voorwaarden, blijven, ook al wordt dit niet uitdrukkelijk gesteld, deze Algemene voorwaarden voor het overige onverkort van kracht.
- 2.6. Onder zorgvrager / onderaannemer wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan de personen die geen partij zijn bij de overeenkomst doch die namens of ten behoeve van de zorgvrager / onderaannemer de overeenkomst met SiVZ aangaan en voorts de personen die, hoewel zij noch partij zijn bij de overeenkomst noch op enigerlei andere wijze betrokken zijn bij het aangaan van de overeenkomst, in een zodanige relatie tot de zorgvrager / onderaannemer staan dat zij met de zorgvrager / onderaannemer een organisatorisch verband vormen en namens dat organisatorisch verband gebruik maken van de door SiVZ geleverde diensten.
- 2.7. Onder SiVZ wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan zij die namens of in opdracht van SiVZ de opdracht uitvoeren. Met name zal jegens hen tevens de uit deze algemene voorwaarden voortvloeiende beperking van aansprakelijkheid in acht moeten worden genomen.

**Artikel 3 - Aanbiedingen, aanvaarding opdrachten en overeenkomst**

- 3.1. Alle door SiVZ aan de zorgvrager / onderaannemer gedane aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend. Door SiVZ gedane prijsopgaven, gegevens uit brochures en andere gedane opgaven geschieden tevens vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
- 3.2. Behoudens het hierna gestelde komt een overeenkomst met SiVZ eerst dan tot stand nadat SiVZ een opdracht schriftelijk, per telefax, per e-mail dan wel mondeling per telefoon heeft aanvaard. Deze aanvaarding wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 3.3. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede mondelinge afspraken en/of toezeggingen door personeel van SiVZ, door derden namens SiVZ of door onze vertegenwoordigers, binden SiVZ slechts voor zover deze schriftelijk door de directie zijn bevestigd.

- 3.4. Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard geen offerte c.q. opdrachtbevestiging kan worden verzonden, wordt de factuur tevens als de opdrachtbevestiging beschouwd. De factuur wordt alsdan geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 3.5. SiVZ is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de wederpartij zekerheid te eisen dat zowel aan betalingsverplichting als aan de overige verplichtingen zal worden voldaan.
- 3.6. SiVZ is bevoegd om -indien SiVZ dit noodzakelijk dan wel wenselijk acht- voor een juiste uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen, waarvan de kosten aan de wederpartij zullen worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven. Zo mogelijk en/of zo nodig zal SiVZ hieromtrent met de zorgvrager / onderaannemer overleg plegen.
- 3.7. De Overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door SiVZ en zorgvrager / onderaannemer/onderaannemer, dan wel diens Wettelijk vertegenwoordiger of Belangenbehartiger. Het recht op zorgverlening, conform het indicatiebesluit, dan wel de beschikking vangt aan na ondertekening van het begeleidings/zorg/trajectplan.
- 3.8. In het geval de zorgverlening op een eerdere datum is aangevangen dan de ondertekening van de overeenkomst of ondertekening van het begeleidings/zorg/trajectplan, komt de overeenkomst tot stand op het moment waarop zorgvrager / onderaannemer/onderaannemer daadwerkelijk zorg ontvangt/levert. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.9. In geval deze algemene voorwaarden en de overeenkomst tegenstrijdigheden bevatten, gelden de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden

## Zorggerelateerd Deel

### Artikel 4-Kwaliteit Zorg

- 4.1 SiVZ biedt de zorgvrager / onderaannemer zorgverlening overeenkomstig de eisen van verantwoorde zorg en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.
- 4.2 SiVZ, dan wel de bij haar aangesloten onderaannemers, voldoen aan de geschiktheidseisen zoals die zijn neergelegd in de bestuursverklaring geschiktheidseisen t.b.v. de (deel)overeenkomsten met de Gemeente.
- 4.3 De bij SiVZ aangesloten onderaannemer, die is genoemd in de zorgvereenkomst, is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit van de Zorg die wordt verleend. SiVZ stelt aan de bij haar aangesloten onderaannemers als voorwaarde dat – indien van toepassing - uitvoering wordt gegeven aan wat de Kwaliteitswet zorginstellingen, de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst, de AVG, de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector, de Wet BIG, alsmede dat wat andererelevante wet- en regelgeving voorschrijven.

### Artikel 5 Beëindiging en opzegging

- 5.1 De Overeenkomst eindigt door:
- het verstrijken van de looptijd;
  - het verlopen van het afgegeven Indicatiebesluit, dan wel Beschikking;
  - het overlijden van de Zorgvrager / onderaannemer;
  - een door SiVZ geconstateerd definitief vertrek van de zorgvrager / onderaannemer uit een bij SiVZ aangesloten onderaannemer.
  - opzegging;
  - ontbinding;
  - een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de Zorgvrager / onderaannemer elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
  - in het geval van surseance of faillissement van Zorgvrager / onderaannemer of SiVZ.
- 5.2 SiVZ kan de overeenkomst tussentijds opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de Zorgverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
- dat de Zorgvrager / onderaannemer zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet naleeft;
  - de Zorgvrager / onderaannemer weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst;
  - de Zorgvrager / onderaannemer, diens Wettelijk vertegenwoordiger, Belangenbehartiger of anderen bij de Zorgvrager / onderaannemer betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van SiVZ, die voortzetting van de Zorgverlening niet meer mogelijk maken;
  - de omvang of zwaarte van de Zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen en SiVZ en de Zorgvrager / onderaannemer geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Overeenkomst;
  - op het moment dat SiVZ, als gevolg van een niet aan de SiVZ verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het en/of de zorgverzekeraar en/of Gemeente voor de uitvoering van de Zorgverlening en de zorgvrager / onderaannemer deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
  - de Zorgvrager / onderaannemer als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van SiVZ en de Zorgvrager / onderaannemer en SiVZ geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de Zorgverlening.
- 5.3 SiVZ zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor Zorgvrager / onderaannemer.
- 5.4 In de gevallen genoemd in 5.2. kan opzegging door SiVZ tussentijds tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Zorgvrager / onderaannemer onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.1 sub h en 5.2 sub e genoemde gevallen.
- 5.5 Zorgvrager / onderaannemer kan de Overeenkomst schriftelijk tussentijds opzeggen tegen elke dag van de kalendermaand.
- 5.6 Indien SiVZ deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de Zorgvrager / onderaannemer de Overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemenevoorwaarden in werking treedt.
- 5.7 Alvorens SiVZ de overeenkomst opzegt om de redenen genoemd in

5.2 sub d, e of f zullen SiVZ en de Zorgvrager / onderaannemer met elkaar in overleg treden over de mogelijkheid tot aanpassing van de Overeenkomst.

**Artikel 6 Indicatie/Beschikking**

6.1 De Zorgvrager / onderaannemer die ZIN ontvangt dient over een geldig Indicatiebesluit, dan wel Beschikking, te beschikken.  
6.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat SiVZ zijns inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het Indicatiebesluit, dan wel Beschikking, vraagt de Zorgvrager / onderaannemer zijn Wettelijke vertegenwoordiger of Belangenbehartiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van SiVZ binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit, dan wel Beschikking aan bij daartoe relevante indicatieorgaan.

**Artikel 7 - Verhinderings/overmacht**

7.1. Wanneer opdrachtnemer bij uitvoering van de overeenkomst door overmacht verhinderd zou zijn verplichtingen tegenover de zorgvrager / onderaannemer na te komen, heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst niet of niet verder uit te voeren, of de uitvoering op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding of garantie. De financiële afwikkeling zal alsdan in onderling overleg tussen de opdrachtnemer en zorgvrager / onderaannemer worden geregeld. Ingeval er voor de uitvoering van de opdracht onvoldoende deelnemers bestaan, is de opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst te beëindigen dan wel een alternatief te bieden. Ingeval van beëindiging zal het totaalbedrag worden teruggestort.

7.2. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijk c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de wederpartij niet meer van SiVZ kan worden verlangd. Hieronder wordt in ieder geval begrepen: het niet voldoen van leveranciers aan hun verplichtingen, werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van SiVZ, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen en bedrijfsstoringen.

**Artikel 8- Aansprakelijkheid / Gezondheidstoestand**

8.1. Deelname aan opdrachten geschiedt voor eigen risico. De opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van waardevermindering van goederen of welke andere schade dan ook, welke direct of indirect gevolg zijn van de door de opdrachtnemer geleverde diensten. Bij verstrekking van de opdracht verklaart de zorgvrager / onderaannemer dat hem of haar niets bekend is aangaande de gezondheidstoestand van de deelnemer(s), op grond waarvan deelname niet verantwoord zou zijn.

8.2 Indien een zzp-er, SiVZ of ieder ander waaraan de SiVZ dienstverlening aanbiedt wordt verdacht van fraude worden de volgende stappen ondernomen; de gesignaleerde zaken worden bespreekbaar gemaakt, hiervan wordt verslaglegging ter inzage voor de betreffende gemaakt. Indien er sprake is van fraude, opzet of ieder andere manier van doen worden de samenwerkingsverbanden per direct verbroken en mogelijk betrokken derde zoals zorgkantoren, gemeente en of Dinz hierover geïnformeerd met opgave van reden. Indien noodzakelijk zullen er gerechtelijke stappen worden ingezet.

**Artikel 9 Informatie**

9.1 Zorgaanbieder geeft aan Zorgvrager algemene informatie over de Zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorgverlening, waarover de Zorgvrager redelijkerwijze dient te beschikken. De Zorgaanbieder geeft deze informatie schriftelijk als de Zorgvrager daarom vraagt.

9.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van Zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de Zorgverlening die Zorgvrager krijgt en waarvan hij met in achtname van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.

9.3 Zorgaanbieder geeft de informatie alleen niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de Zorgvrager. Indien het belang van de Zorgvrager dit vereist geeft de Zorgaanbieder de desbetreffende informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger van de Zorgvrager, diens belangenbehartiger dan wel een ander bij de Zorgvrager betrokkene. Voordat Zorgaanbieder overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt hij een andere ter zake deskundige hulpverlener.

9.4 Als de Zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de Zorgaanbieder dit na consultatie van een andere ter zake deskundige, behalve indien het belang dat de Zorgvrager daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

9.5 Bij het aangaan van de Overeenkomst verstrekt de Zorgaanbieder daarnaast informatie over, medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, en overige relevante informatie.

**Artikel 10 Begeleidings/zorg/trajectplan en toestemming**

10.1 De afspraken over de uitwerking van het Zorgarrangement/plan van aanpak worden uitgewerkt en neergelegd in een Begeleidingsplan. Het begeleidings/zorg/trajectplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de Overeenkomst gemaakt.

10.2 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het begeleidings/zorg/trajectplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van Zorgvrager nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de Zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de Zorgvrager zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

10.3 Het begeleidings/zorg/trajectplan wordt tenminste één keer per jaar geëvalueerd. In het begeleidings/zorg/trajectplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.

10.4 Indien Zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de Overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de Zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de Overeenkomst of het begeleidings/zorg/trajectplan is aangegeven, overlegt de Zorgaanbieder hier voorafgaand over met de Zorgvrager.

**Artikel 11 Verplichtingen van de Zorgvrager**

11.1 Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

11.2 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de Zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de Zorgverlening, tijdig ter beschikking te stellen.

11.3 Zorgvrager is verplicht de Zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de Zorgverlening van belang kunnen zijn.

11.4 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.

**Artikel 12 Dossievorming, geheimhouding en privacy**

12.1 De Zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de Zorgverlening voor Zorgvrager. Hij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de Zorgvrager en de gegevens die direct verband houden met de Zorgverlening.

12.2 Het begeleidings/zorg/trajectplan maakt deel uit van het dossier.

12.3 Het dossier is eigendom van de Zorgaanbieder.

12.4 De Zorgaanbieder draagt zorg dat aan anderen dan de Zorgvrager geen inlichtingen over de Zorgvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de Zorgvrager. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

12.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de Zorgvrager inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

12.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsloze Zorgvrager kan zonder toestemming van de Zorgvrager inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.

12.7 Door de ondertekening van de Overeenkomst geeft de Zorgvrager toestemming voor het gebruik van gegevens door de Zorgaanbieder met betrekking tot de Zorgvrager ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

12.8 De Zorgaanbieder bewaart het dossier gedurende twintig jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de Overeenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de Zorgvrager die niet tot het dossier behoren, bewaart de Zorgaanbieder zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de Zorgaanbieder de gegevens. Indien het gegevens betreft die hij van de Zorgvrager heeft ontvangen, geeft hij deze aan de Zorgvrager terug.

12.9 De Zorgaanbieder vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de Zorgvrager, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de Zorgvrager als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

12.10 De Zorgaanbieder verstrekt de Zorgvrager inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. De Zorgaanbieder mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.

12.11 Bij ZIN verleent de Zorgaanbieder medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het , dan wel de Gemeente, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.

12.12 Persoonsgegevens van de Zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de AVG.

## PGB

### Artikel 13 - Tarieven en bijkomende kosten

13.1. Tenzij anders vermeld geschieden alle prijsopgaven onder voorbehoud van prijswijziging.

13.2. Tarieven zijn exclusief eventuele reiskosten. Van 19 cent per km.

13.3. kilometervergoedingen die worden berekend betreffende de ambulante dienstverlening worden berekend vanuit de standplek . Tevens het vestigingsadres.

13.4. In het geval van het verhogen van één of meerdere kostprijsfactoren is SiVZ gerechtigd om de prijzen dienovereenkomstig te verhogen op 1 januari en 1 juli van het lopende jaar

### Artikel 14 – Afzegging kort verblijf, vakantiebesteding, ambulante begeleiding en vaardigheidstraining

14.1. Voor alle groepsactiviteiten geldt een afzegtermijn van één maand. Afzeggen kan wel met een e-mail naar [info@stichtinginzetvoorzorg.nl](mailto:info@stichtinginzetvoorzorg.nl) of met een brief naar SiVZ. Wanneer u een mail stuurt dient u zichzelf wel te verzekeren dat u een bevestiging krijgt. Indien u een gewone brief stuurt kan niet worden gegarandeerd dat de brief op het adres van SiVZ aan komt. In dit geval blijft de klant verantwoordelijk voor eventuele verplichtingen. Na ontvangst stuurt stichting inzet van zorg een bevestiging naar de klant.

14.2 Voor de vaardigheidstrainingen geldt een afzegtermijn van zes weken. Afzeggen kan wel met een e-mail naar [info@stichtinginzetvoorzorg.nl](mailto:info@stichtinginzetvoorzorg.nl) of met een brief naar SiVZ. Wanneer u een mail stuurt dient u zichzelf wel te verzekeren dat u een bevestiging krijgt. Indien u een gewone brief stuurt kan niet worden gegarandeerd dat de brief op het adres van SiVZ aan komt. In dit geval blijft de klant verantwoordelijk voor eventuele verplichtingen. Na ontvangst stuurt SiVZ een bevestiging naar de klant.

14.3 Indien de klant deze afzegtermijn in acht neemt, is de klant geen vergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer. Wanneer de klant minder dan één maand voor groepsactiviteiten en minder dan zes weken voor logeer en vakantieopvang activiteiten afzegt, is de klant 100 % van het tarief van de geplande activiteit, plus de kosten voor de activiteiten, verschuldigd. De opdrachtnemer zal de klant hiervoor een factuur opsturen.

14.4 Indien door ziekte de klant niet kan verschijnen op de groepsactiviteit is hij of zij geen vergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer, onder de voorwaarde dat de klant binnen vijf werkdagen na de activiteit een doktersbriefje met stempel en handtekening opstuurt naar de opdrachtnemer, anders is de klant 100 % van het tarief van de geplande activiteit, plus de kosten voor de activiteiten, verschuldigd aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zal de klant hiervoor een factuur sturen.

14.5 Klant is niet bevoegd kosteloos af te zeggen in geval van een gewijzigde groepssamenstelling als gevolg van overmacht, zie Artikel 6 overmacht.

Activiteit	Afzegging minder dan	Vergoeding
individuele begeleiding	2 dagen (48 uur)	100%
vaardigheidstraining	1 maand	100%

**Artikel 14 Klachten**

14.1 Zorgaanbieder heeft op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij de Zorgaanbieder is zichtbaar op de website en wordt op verzoek van de Zorgvrager toegestuurd.

14.2 De Zorgvrager kan klachten over de Zorgverlening van de Zorgaanbieder schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van de Zorgaanbieder. Of telefonisch bij de klachtenfunctionaris.

**Artikel 13 Onderaanneming**

13.1 Onderaanneming wordt vast gelegd in een aparte overeenkomst. Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden zoals hierin beschreven van toepassing.

13.2 De jaarlijkse audit wordt uitgevoerd door en intern opgeleide auditor van SiVZ. Indien de procedure leidt tot een certificaat wordt dit uitgereikt. Indien de interne audit leidt tot een verbeterplan met meerdere bezoeken en audit momenten zijn de kosten hiervoor voor de onderaanneming.

13.3 Zorgvrager is gehouden Zorgaanbieder c.q. de Onderaannemer in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.

13.4 Zorgaanbieder is jegens Zorgvrager uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Zorgaanbieder in de uitvoering van de Overeenkomst. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat wordt gedekt door een verzekering voor het betreffende geval. Indien om welke redenen dan ook, de aansprakelijkheid niet gedekt wordt door een verzekering, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst gemoeid is. Bij een Overeenkomst met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door Zorgaanbieder te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

13.5 Zorgaanbieder sluit alle aansprakelijk uit voor schade die voortvloeit uit de tekortkoming van de in artikel 3.1 van de Overeenkomst genoemde onderaannemer ten aanzien van de door de onderaannemer verleende Zorg. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid laat de in de WGBO opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' onverlet, zij het dat deze aansprakelijkheid uitsluitend betrekking heeft op situaties waarop de WGBO van toepassing is.

13.6 De beperkingen c.q. uitsluiting van aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.2 en 13.3 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Zorgaanbieder.

13.7 Het bepaalde in artikel 13.2 is mede van toepassing op de door Zorgaanbieder ingeschakelde derden c.q. de in artikel 3.1. van de Overeenkomst genoemde onderaannemer met betrekking tot de verleende Zorg.

13.8 Zorgvrager is aansprakelijk voor schade die Zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Zorgvrager in de uitvoering van de Overeenkomst.

13.7 De Zorgvrager is verplicht een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

**Artikel 14 Betalingen, eigen bijdrage**

14.1 Bij Zorgverlening op basis van ZIN declareert de Zorgaanbieder de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening bij het , dan wel de Gemeente waarmee de Zorgaanbieder op grond van de Wlz, Wmo en/of Jw een overeenkomst heeft gesloten.

14.2 Bij ZIN kan Zorgvrager een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd. Zorgaanbieder informeert de Zorgvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Zorgaanbieder is verplicht om zijn medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage door het CAK.

14.3 Indien zorgvrager aanvullende zorgverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het Indicatiebesluit, dan wel de Beschikking valt, komt deze voor rekening van de Zorgvrager. Aanvullende zorgverlening levert de Zorgaanbieder uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de Zorgvrager.

**Artikel 15 Vertegenwoordiging**

15.1 Indien de Zorgaanbieder, op grond van de Overeenkomst, zijn verplichtingen ten opzichte van de Zorgvrager nakomt tegenover een andere persoon dan de Zorgvrager zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de Zorgvrager zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.

15.2 De Zorgaanbieder komt zijn verplichtingen ten opzichte van de Zorgvrager niet na ten opzichte van de in artikel 18.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de plicht van de Zorgaanbieder.

15.3 Als de Zorgvrager zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 18.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de Zorgvrager te voorkomen.

15.4 De Zorgaanbieder kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel

15.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de Zorgvrager te voorkomen.

15.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 18.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

**Artikel 16 Toepasselijk recht**

16.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.

16.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Zorgaanbieder statutair is gevestigd.

16.3 In afwijking van het gestelde in artikel 19.2 kunnen Zorgaanbieder en Zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de



behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator, dan wel een door beide partijen geaccepteerde onafhankelijke persoon.

16.4 Eventuele reclamatie worden door SiVZ slechts in behandeling genomen voor zover deze binnen acht werkdagen na levering van de betreffende dienst aan SiVZ schriftelijk kenbaar zijn gemaakt onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klacht.

16.5 Reclamatie over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden gedaan en wel binnen acht werkdagen na de verzenddatum van de factuur.

16.6 Na het verstrijken van deze termijnen wordt de zorgvrager / onderaannemer geacht het geleverde en de factuur te hebben aanvaard en dientengevolge de vordering van SiVZ te hebben erkend. Als dan worden reclamatie niet meer in behandeling genomen. Het indienen van een reclamatie ontslaat de zorgvrager / onderaannemer niet van zijn betalingsverplichtingen jegens SiVZ. Indien de reclame door SiVZ gegrond bevonden wordt, is SiVZ uitsluitend verplicht de door SiVZ vast te stellen bedragen die de betaling van de dienst zelf betreffen te vergoeden.

6.7 Alle ten behoeve van de invordering te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de zorgvrager / onderaannemer. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de zorgvrager / onderaannemer verschuldigde bedrag, met een minimum van € 250,00. Op de overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Alle geschillen waaronder die, welke slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop de voorwaarden van toepassing zijn, zowel van feitelijke als van juridische aard, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter. Deze is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die verband houden met (het bestaan en / of de uitvoering van) enige overeenkomst, alsmede van alle geschillen omtrent deze algemene voorwaarden, tenzij op grond van een dwingendrechtelijke bepaling een andere rechter bevoegd zou zijn.

### **Artikel 17 - Slotbepalingen**

17.1. Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

17.2. De nietigheid, de vernietiging of het buiten beschouwing laten van een bepaling van deze Algemene Voorwaarden of een deel daarvan heeft niet tot gevolg dat de overige bepalingen, respectievelijk de resterende gedeelten van de bepaling, nietig zijn, worden vernietigd, respectievelijk buiten beschouwing worden gelaten.

17.3. Indien SiVZ in een voorkomend geval niet de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, brengt dit niet mee dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat SiVZ het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.