

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Zorgverlener*: Vennootschap onder firma So Vie VOF, gevestigd en kantoorhoudend te (3755 AT) Eemnes, aan Laarderweg 128, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80160514 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw T.N. van Herwaarden – Legemaat en de heer R. van Herwaarden.
2. *Opdrachtgever*: de (overheids)instantie die met Zorgverlener een Zorgovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van de Zorggebruiker, waaraan Zorgverlener uitvoering zal geven.
3. *Zorggebruiker*: de natuurlijk persoon ten behoeve waarvan een Zorgovereenkomst is afgesloten met Zorgverlener en aan wie de Zorgverlener zorg zal verlenen.
4. *Wettelijk Vertegenwoordiger(s)*: de ouder(s) en/of voogd(en) of mentor of bewindvoerder van de minderjarige Zorggebruiker
5. *Zorgverlening*: alle Zorgverlening met betrekking tot activerende en ontwikkelingsgerichte persoonlijke begeleiding van Zorggebruiker, gericht op het bevorderen, compenseren en/of behouden van vaardigheden om zelfstandigheid en weerbaarheid te vergroten, waarborgen en/of stabiliseren. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
6. *Bescheiden*: alle door Partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de Zorgovereenkomst door Zorgverlener vervaardigde goederen, waaronder foto's, teksten, rapportages, stukken of gegevensdragers.
7. *Zorgovereenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) en Zorgverlener tot het leveren van zorg door Zorgverlener ten behoeve van de Zorggebruiker.
8. *Partijen*: Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) en Zorgverlener gezamenlijk.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, prijsopgaven, aanbiedingen en Zorgovereenkomsten welke door Zorgverlener binnen het kader van Zorgverlening worden gedaan c.q. aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) en Zorgverlener zijn overeen gekomen.
3. Indien Opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door Zorgverlener niet geaccepteerd.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de Zorgovereenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en de betreffende bepaling zal in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
5. Zorgverlener heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten Zorgovereenkomsten. Zorgverlener zal Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) per e-mail op de hoogte stellen van een eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.
6. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) op de hoogte is/zijn gesteld, van kracht zijn. Indien Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) niet akkoord gaat/gaan met de gewijzigde voorwaarden, heeft hij c.q. hebben zij het recht de Zorgovereenkomst te ontbinden.

### Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

1. Alle door Zorgverlener gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Zorgverlener heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.
2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) verstrekte gegevens, informatie of bescheiden. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door Zorgverlener gedane aanbiedingen. Zorgverlener is niet verplicht de juistheid van door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s), of derden ontvangen gegevens, informatie of bescheiden te toetsen.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

4. Zorgverlener kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had/hadden behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Zorgverlener niet tot het verrichten van een gedeelte van de in de prijsopgave geoffreerde zorg tegen een overeenkomstig deel van het opgegeven tarief.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Zorgverlening.

#### **Artikel 4: Zorgovereenkomst**

1. De Zorgovereenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) de door Zorgverlener gedane aanbieding schriftelijk heeft/hebben geaccepteerd. Wanneer de acceptatie op welke punten dan ook afwijkt van de aanbieding, komt de Zorgovereenkomst eerst tot stand indien Zorgverlener uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan Zorgverlener een opdracht verstrekt/verstrekken, is Zorgverlener eerst aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
3. Zorgovereenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van Zorgverlener of zodra Zorgverlener – zonder tegenwerping van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Wijzigingen van de Zorgovereenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) en Zorgverlener zijn overeengekomen. Zorgverlener zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich mee brengen dat overeen gekomen termijn van Zorgverlening door Zorgverlener wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.

#### **Artikel 5: Verplichtingen Opdrachtgever/Zorggebruiker**

1. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is/zijn gehouden alle (medische) gegevens, bescheiden en producten, welke Zorgverlener overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de Zorgovereenkomst, desgevraagd volledig, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Zorgverlener te stellen.
2. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is/zijn verplicht een afschrift van het geldige indicatiebesluit te verstrekken op basis waarvan een Persoons Gebonden Budget (PGB) is toegekend en/of de toekenningsbeschikking daaromtrent.
3. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is/zijn gehouden, indien de Zorgverlening op een door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aangewezen locatie plaatsvindt, Zorgverlener toegang te verschaffen tot het gebouw, het pand, het object of de ruimte alwaar de werkzaamheden door Zorgverlener plaats dienen te vinden, alsmede tot de door Zorgverlener daarvoor benodigde (facilitaire, technische en sanitaire) voorzieningen en voor een veilige werkomgeving en -omstandigheden te zorgdragen.
4. Zorggebruiker en/of dienst Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is/zijn verplicht te beschikken over een geldige wettelijke aansprakelijkheidsverzekering dan wel Opdrachtgever dient te beschikken over een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering ten behoeve van Zorggebruiker. Een kopie van de verzekeringspolis dient op verzoek van Zorgverlener aan haar te worden verstrekt.
5. Zorgverlener heeft het recht de uitvoering van de Zorgovereenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aan de in de vorige leden genoemde verplichtingen heeft/hebben voldaan.
6. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is/zijn gehouden Zorgverlener onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de Zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.
7. De uit de vertraging in de uitvoering van de Zorgovereenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens of verschaffen van toegang, zijn voor rekening van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s). Indien en voor zover Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) zulks verzoekt/verzoeken, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan deze geretourneerd.
8. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) mag/mogen aan de Zorgverlening van Zorgverlener hoge eisen stellen, maar Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) staat/staan in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem/hen aan Zorgverlener ter beschikking gestelde gegevens, informatie en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) blijft/blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.

## **Artikel 6: Uitvoering opdracht**

1. Zorgverlener bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Zorgovereenkomst wordt uitgevoerd. Zorgverlener zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) omtrent de uitvoering van de Zorgovereenkomst.
2. Zorgverlener zal de Zorgverlening naar beste vermogen, als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar en conform de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
3. Zorgverlener is gespecialiseerd in de begeleiding van kinderen en/of volwassenen met een stoornis in het autisme spectrum, ontwikkelingsproblematiek en/of met gedragsproblemen of een gedragsstoornis. De Zorgverlening is gericht op het bevorderen, compenseren en/of behouden van vaardigheden om de zelfstandigheid en weerbaarheid te vergroten, waarborgen en/of te stabiliseren.
4. Zorgverlener biedt haar Zorgverlening aan in de vorm van individuele begeleiding voor de Zorggebruiker, individuele begeleiding voor het gezin, groepsbegeleiding en/of -dagbesteding en kort verblijf.
5. Bij de totstandkoming van de Zorgovereenkomst wordt het vastgestelde zorgjaarplan aan Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) ter hand gesteld. Door ondertekening van de Zorgovereenkomst gaat Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger akkoord met de inhoud hiervan.
6. De uitvoering van de Zorgovereenkomst heeft enkel betrekking op het bepaalde in de Zorgovereenkomst en het zorgjaarplan. Voor overige Zorgverlening is afzonderlijke overeenstemming vereist tussen Partijen, tenzij er sprake is van noodzakelijke of spoedeisende Zorgverlening.
7. Zorgverlener zal de door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) verstrekte (persoons)gegevens vertrouwelijk behandelen en niet zonder toestemming van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aan derden verstrekken of openbaar maken. Indien het voor een juiste en deugdelijke Zorgverlening vereist is dat Zorgverlener informatie bij derden dient in te winnen, zal Zorgverlener daartoe slechts overgaan na overleg met en toestemming van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
8. Zorgverlener heeft het recht (een deel van) de Zorgverlening zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) te laten verrichten door een door Zorgverlener aan te wijzen gediplomeerd persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van Zorgverlener wenselijk is.
9. Zorgverlener houdt Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) op de hoogte van de uitvoering van de Zorgverlening en stelt hem onverwijld in kennis van de voltooiing daarvan, indien de Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger daarvan onkundig is/zijn.
10. Eventueel in de Zorgovereenkomst bepaalde termijnen waarbinnen Zorgverlening moeten zijn uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Zorgverlener en mitsdien geen grond voor ontbinding van de Zorgovereenkomst op.
11. Zorgverlener heeft het recht om de Zorgovereenkomst in fasen uit te voeren. Indien de Zorgovereenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Zorgverlener het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) niet wordt betaald, is Zorgverlener niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Zorgovereenkomst op te schorten.  
Indien de Zorgovereenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Zorgverlener het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft/hebben goedgekeurd.
12. De uitvoering van de zorgverlening zal in diverse praktijksituaties en op diverse locaties plaatsvinden. Daarvoor is vervoer van de zorggebruikers noodzakelijk. Vervoer van Zorggebruikers zal op een veilige, maar door Zorgverlener te bepalen wijze plaatsvinden. Broers/zussen zullen zoveel mogelijk niet in een zelfde voertuig vervoerd worden. Zorggebruiker en/of diens (Wettelijk) Vertegenwoordiger verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat Zorgverlener Zorggebruiker(s) op een door haar te bepalen wijze mag vervoeren en vrijwaart Zorgverlener voor enige aansprakelijkheid voor letsel en/of schade ontstaan tijdens het vervoer van Zorggebruiker(s) of ontstaan op andere locaties dan de primaire zorglocatie van Zorgverlener.
13. Zorgverlener behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte Zorgverlening als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) verschuldigd is.

## **Artikel 7: Uitvoeringstermijnen**

1. Overeengekomen uitvoeringstermijnen kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen. Indien Zorgverlener haar verplichtingen uit de Zorgovereenkomst niet of niet tijdig nakomt, dient zij door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) schriftelijk in gebreke te worden gesteld waarbij aan haar nog een redelijke termijn gegund wordt om haar verplichtingen alsnog na te komen.

2. Zorgverlener is nimmer aansprakelijk wegens het niet tijdig kunnen aanvangen met de uitvoering van de overeen gekomen Zorgverlening wegens onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie en/of stukken door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
3. Zorgverlener kan niet eerder verplicht worden met de uitvoering van Zorgverlening te beginnen, dan nadat zij de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling c.q. vergoedingen heeft ontvangen of anderszins zekerheid daarvoor heeft verstrekt. Bij hierdoor ontstane vertragingen, zullen de opgegeven uitvoeringstermijnen naar evenredigheid worden bijgesteld.

#### **Artikel 8: Overmacht**

1. Indien Zorgverlener haar verplichtingen uit de Zorgovereenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte, storingen aan apparatuur en/of programmatuur, vertragingen onderweg, beperkingen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s), worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Zorgverlener alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van Zorgverlener, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van Zorgverlener. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Zorgverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Zorgverlener niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Indien de overmacht situatie intreedt als de Zorgovereenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) gehouden zijn verplichtingen jegens Zorgverlener tot aan dat moment na te komen, zonder dat hij enig recht heeft op schadevergoeding.
4. Zorgverlener behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst gedurende de periode van overmacht op te schorten, dan wel de Zorgovereenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.
5. Indien er sprake is van overmacht aan de zijde van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s), dan is/zijn Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) gerechtigd tot ontbinding van de Zorgovereenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, nadat de periode van overmacht op zijn minst 2 maanden heeft geduurd, behoudens indien Zorgverlener instemt met een verzoek van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) tot eerdere ontbinding. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) heeft/hebben in geen geval recht op enige schadevergoeding.

#### **Artikel 9: Tarieven en prijswijzigingen**

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn vrijgesteld van BTW, andere overheidsheffingen en administratie-, reis- en verblijfskosten, tenzij anders aangegeven.
2. Indien Opdrachtgever ten behoeve van Zorggebruiker Zorgverlening inkoop bij Zorgverlener, gelden de door de Gemeente vastgestelde tarieven.
3. Indien na het sluiten van de Zorgovereenkomst zich kostprijsverhogende omstandigheden voordoen, zoals stijging van grondstofprijzen, lonen, valutakoersen of invoerrechten, heeft Zorgverlener het recht haar tarief dienovereenkomstig te verhogen. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) wordt/worden hiervan op de hoogte gesteld. Annulering is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Zorgverlener.
4. Voorts heeft Zorgverlener het recht eenmaal per jaar de jaarlijkse inflatiecorrectie toe te passen op de overeen gekomen tarieven. Deze jaarlijkse tariefsverhoging is niet hoger dan de officiële indexering voor het Persoons Gebonden Budget (PGB) voor dat jaar. Zorgverlener stelt Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) schriftelijk op de hoogte van deze jaarlijkse tariefsverhoging.
5. Indien Zorgverlener een vast tarief met Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is overeengekomen, is Zorgverlener niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de Zorgverlening blijkt, dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de Zorgovereenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Zorgverlener, dat in redelijkheid niet van Zorgverlener kan worden gevergd, dat Zorgverlener de overeengekomen Zorgverlening verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Zorgverlener stelt Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) kan/kunnen op deze grond besluiten de opdracht terug te nemen. Indien Zorgverlener Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) heeft gewezen op de waarschijnlijkheid van onvoorzien extra Zorgverlening, is/zijn Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) gehouden de daaruit voortvloeiende extra kosten en honorarium aan Zorgverlener te voldoen.
6. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stelt Zorgverlener Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) in kennis van de financiële



consequenties en zullen partijen in onderling overleg bepalen welk aanvullend bedrag er gefactureerd wordt. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is gehouden tot acceptatie en betaling van meerwerk.

7. Zorgverlener heeft het recht vóór aanvang van de Zorgverlening en tussentijds de uitvoering van zijn Zorgverlening op te schorten totdat Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) een door Zorgverlener in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten Zorgverlening heeft/hebben betaald, dan wel daarvoor een bankgarantie of anderszins zekerheid heeft/hebben verstrekt.
8. De tarieven van Zorgverlener, zo nodig vermeerderd met verschotten en declaraties van ingeschakelde derden, worden inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting, op de in artikel 10 gestelde momenten aan Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) in rekening gebracht.
9. Indien de Zorgovereenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van betaling afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft Zorgverlener recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de overeen gekomen prijs. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de Zorgverlener verrichte Zorgverlening, het voordeel dat de Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) daarvan heeft/hebben, en de grond waarop de Zorgovereenkomst is geëindigd.

## **Artikel 10: Betaling**

### *Betaling door Opdrachtgever*

1. Indien de Zorggebruiker in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of de Jeugdwet gebruik maakt of wenst te maken van Zorgverlening door Zorgverlener, dient deze of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) daartoe een overeenkomst te sluiten met Opdrachtgever, in de meeste gevallen de gemeentelijke instantie in de woonplaats van Zorggebruiker. Opdrachtgever sluit vervolgens een overeenkomst met Zorgverlener en verplicht zich daarmee tot betaling van door Zorgverlener verleende zorg aan Zorggebruiker.
2. Het is mogelijk dat Zorggebruiker en/of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) daarnaast een eigen bijdrage aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK) dienen te bepalen voor begeleiding op grond van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Er geldt geen eigen bijdragen voor jongeren.
3. Betaling dient maandelijks achteraf te geschieden. Zorgverlener zendt daartoe maandelijks een factuur met betrekking tot de daadwerkelijk aan Zorggebruiker verleende zorguren aan Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever dient het factuurbedrag te voldoen binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
5. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
6. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 3 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Zorgverlener, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Zorgverlener.
7. Zorgverlener is bij niet tijdige of niet volledige betaling door Opdrachtgever bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan Opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling of het Besluit Buitengerechtelijke Incasso Kosten overtreffen.
8. De buitengerechtelijke incassokosten voor Opdrachtgever bedragen 15% met een minimum van € 100,00. Indien de daadwerkelijke (buiten)gerechtelijke kosten dit percentage overschrijden, is Opdrachtgever gehouden tot betaling van de daadwerkelijke kosten aan Zorgverlener.
9. Bij uitblijven van volledige betaling door Opdrachtgever is Zorgverlener, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, gerechtigd de Zorgovereenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de Zorgovereenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel Opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft Zorgverlener eveneens indien zij al voordat Opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van Opdrachtgever te twijfelen.
10. Door Opdrachtgever gedane betalingen zullen door Zorgverlener ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij Opdrachtgever bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
11. Zorgverlener is te allen tijde gerechtigd om (gedeeltelijke) vooruitbetaling, tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van Opdrachtgever te verlangen.
12. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers, voor zover de Zorgverlening ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

*Betaling door Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s)*

13. Indien Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) direct zonder tussenkomst van een Opdrachtgever een Zorgovereenkomst sluiten met Zorgverlener, al dan niet via een Persoons Gebonden Budget (PGB), is/zijn Zorggebruiker en/of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) verplicht tot betaling van de door Zorgverlener verleende zorg aan Zorggebruiker.
14. Betaling van het overeengekomen bedrag voor de uitvoering van de werkzaamheden door Zorgverlener, dient maandelijks achteraf door Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) te geschieden. Zorgverlener zendt daartoe maandelijks een factuur met betrekking tot de daadwerkelijk verleende zorguren aan Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
15. Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) dient/dienen het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
16. Declaraties die voldaan worden uit een Persoons Gebonden Budget dienen binnen 14 dagen na ontvangst te worden ingediend bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB).
17. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
18. Indien Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft/hebben betaald, zal hij/zullen zij eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarmee een termijn van 14 dagen wordt geboden om alsnog tot betaling over te gaan, alvorens Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) in verzuim komt/komen te verkeren. Deze termijn vangt aan op de dag na ontvangst van de schriftelijke ingebrekestelling. Wanneer Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) in verzuim is/zijn geraakt, heeft Zorgverlener het recht vanaf de vervalddag Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) over het gefactureerde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Zorgverlener.
19. Zorgverlener is bij niet tijdige of niet volledige betaling door Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) bovendien gerechtigd, wanneer hij/zij in verzuim is/zijn geraakt, aan Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
20. De buitengerechtelijke incassokosten voor natuurlijke personen, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, bedragen conform het Besluit Buitengerechtelijke Incasso Kosten (BIK) als volgt:
  - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering, met min. van € 40,00;
  - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
  - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
  - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering.
  - e. 0,5% van het bedrag van de hoofdsom over het resterende bedrag boven € 200.000,00 van de vordering met een maximum van € 6.775,00.
21. Bij het uitblijven van volledige betaling door Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s), is Zorgverlener, pas nadat Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) in verzuim is/zijn geraakt, gerechtigd de Zorgovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de Zorgovereenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) hiervoor deugdelijke zekerheid heeft/hebben gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft Zorgverlener eveneens indien zij al voordat Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) in verzuim is/zijn met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) te twijfelen.
22. Door Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) gedane betalingen zullen door Zorgverlener ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt/vermelden dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
23. Zorgverlener is te allen tijde gerechtigd om contante betaling, (gedeeltelijke) vooruitbetaling, tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) te verlangen.
24. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Zorggebruiker(s) en/of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s), voor zover de Zorgverlening ten behoeve van de Zorggebruiker(s) of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) gezamenlijk zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

**Artikel 11: Betalingsonmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is Zorgverlener gerechtigd de Zorgovereenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) te ontbinden, op het tijdstip waarop Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s):
  - a. in staat van faillissement wordt/worden verklaard of een aanvraag tot zijn/hun faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt/aanvragen;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt/worden getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt/worden gesteld;
  - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest/verliezen.

#### **Artikel 12: Garanties**

1. Zorgverlener zal er voor zorgdragen dat de overeengekomen Zorgverlening naar behoren en conform de in haar branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze Zorgverlening nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen. Op Zorgverlener rust geen resultaatsverplichting, maar slechts een inspanningsverplichting.
2. Zorgverlener garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat de geleverde Zorgverlening de door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) beoogde resultaten zullen opleveren. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) vrijwaart/vrijwaren Zorgverlener dan ook voor welke schade dan ook wegens tegenvallende resultaten.

#### **Artikel 13: Klachten**

1. Reclames en klachten - waaronder die met betrekking tot uitgevoerde Zorgverlening - dienen schriftelijk direct na ontdekking, maar uiterlijk binnen 14 dagen, aan Zorgverlener te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
2. Indien bovengemelde reclames, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, niet binnen de daarvoor bedoelde termijnen aan Zorgverlener kenbaar zijn gemaakt, wordt de Zorgverlening geacht correct te zijn uitgevoerd.
3. Klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) niet op.
4. Zorgverlener dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken en samen met Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) tot een oplossing te komen. Klachten zullen eerst volgens de interne klachtenprocedure van Zorgverlener worden behandeld.
5. Indien Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) niet tevreden is over de klachtbehandeling door Zorgverlener of Partijen niet onderling tot een oplossing kunnen komen, kan Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) een officiële klacht indienen. Wanneer de zorg niet wordt afgenomen via de Gemeente Gooi- en Vechtstreek, kan de klacht ingediend worden bij Quasir, expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen, academy onderzoek en advies:
  - Adres: Postbus 1021, 7940 KA Meppel
  - Email: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) t.a.v. Coördinator klachtenbemiddeling
  - Telefoon: 06- 48 44 55 38
6. Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) die via de Gemeente Gooi- en Vechtstreek zorg afneemt bij Zorgverlener, kan een klacht indienen bij het meldpunt klachten van Gemeente Gooi- en Vechtstreek:
  - Telefoon: 035-692 62 02
  - E-mail: [klachtenmeldpunt@regiogv.nl](mailto:klachtenmeldpunt@regiogv.nl)
7. Indien Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) niet tevreden is over de klachtbehandeling door Zorgverlener of Partijen niet onderling tot een oplossing kunnen komen, kan/kunnen Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) contact opnemen met Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), de vertrouwenspersoon inzake jeugdhulp, via:
  - Website: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)
  - E-mail: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)
  - Telefoon: 088-555 1000

#### **Artikel 14: Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Indien Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aantoont dat hij/zij directe schade heeft/hebben geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de Zorgverlening door Zorgverlener, is de aansprakelijkheid van Zorgverlener voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Zorgverlener afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de Zorgovereenkomst waaruit de schade voortvloeit door Zorgverlener gefactureerde of te factureren bedrag over de daaraan voorafgaande periode van drie maanden.
2. Zorgverlener is nimmer aansprakelijk voor door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) of derden, letselschade of immateriële schade.
3. Zorgverlener is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) vrijwaart/vrijwaren Zorgverlener tegen alle aanspraken van derden.

- Indien Zorgverlener door derden mocht worden aangesproken, dan is/zijn Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) gehouden Zorgverlener zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Zorgverlener en derden komen verder voor rekening en risico van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
4. Zorgverlener is nimmer aansprakelijk voor door Opdrachtgever of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Zorgverlener ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met Zorgverlener verbonden organisatie. Opdrachtgever of derden zal/zullen zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden.
  5. Zorgverlener is niet aansprakelijk voor bij Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) of derden ontstane schade die het gevolg is van:
    - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie of het niet tijdig verstrekken van voorgaande door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aan Zorgverlener, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s);
    - het niet controleren van bovengenoemde stukken en gegevens door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) voorafgaand aan uitvoering van de Zorgverlening;
    - het niet controleren van door Zorgverlener aangeleverde concepten en/of zorgplannen door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) voorafgaand aan oplevering;
    - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van door Zorgverlener gegeven adviezen inzake de Zorgverlening;
    - een langere uitvoerings- c.q. behandelingstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
    - tijdens de uitvoering van Zorgverlening noodzakelijk ingrijpen door Zorgverlener dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de Zorgverlening als zodanig;
    - fouten of storingen in gebruikte apparatuur of programmatuur;
    - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, merken- of auteursrechten van derden wegens door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) verstrekte gegevens of andere informatie en stukken;
    - overmacht.
  6. Zorgverlener heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de Zorgverlening.
  7. Een vordering tot vergoeding van schade dient, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uiterlijk binnen 14 dagen nadat Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) de schade heeft/hebben ontdekt of redelijkerwijze had/hadden kunnen ontdekken, bij Zorgverlener te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
  8. Indien Zorgverlener bij de uitvoering van de Zorgverlening een voor de Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) kenbare vergissing maakt, is/zijn deze gehouden Zorgverlener daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had/hadden ontdekt of had/hadden kunnen ontdekken. Indien hij/zij nalaat/nalaten die vergissing bij Zorgverlener te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
  9. Indien Zorgverlener schade lijdt door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s), is/zijn deze verplicht deze schade volledig te vergoeden aan Zorgverlener. De schade zal in eerste instantie worden verhaald op de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
  10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Zorgverlener of haar leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van natuurlijke personen zich hiertegen verzetten.

#### **Artikel 15: Opschorting en ontbinding**

1. Zorgverlener heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de Zorgverlening, afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) volledig zijn voldaan, indien:
  - a. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) de verplichtingen uit de Zorgovereenkomst niet of niet volledig nakomt/nakomen.
  - b. na het sluiten van de Zorgovereenkomst Zorgverlener ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) de verplichtingen niet zal/zullen nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal/zullen nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - c. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) bij het sluiten van de Zorgovereenkomst verzocht is/zijn zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn/hun verplichtingen uit de Zorgovereenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.



2. Voorts is Zorgverlener bevoegd de Zorgovereenkomst buitengerechtelijk te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Zorgovereenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Zorgovereenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de Zorgovereenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Zorgverlener op de Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) volledig en onmiddellijk opeisbaar. Indien Zorgverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Zorgovereenkomst. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is/zijn nimmer gerechtigd tot enige schadevergoeding wegens ontbinding dan wel opschorting.
4. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke verklaring daartoe aan Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
5. Zorgverlener behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 16: Beëindiging, annulering en opzegging**

1. De tussen Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) en Zorgverlener gesloten Zorgovereenkomst eindigt bij overlijden van Zorgverlener dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van een der partijen.
2. Indien het door Zorgverlener uit te voeren werk bij einde Zorgovereenkomst nog niet voltooid is, zijn diens rechtverkriggende onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Zorgverlener op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aan de rechtverkriggenden te worden betaald het overeen gekomen bedrag, verminderd met een redelijk, in overleg met rechtverkriggenden te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.
3. De Zorgovereenkomst eindigt, tenzij anders is overeen gekomen, in elk geval van rechtswege door:
  - verloop van de geldigheid van de afgegeven zorgindicatie;
  - overlijden van Zorggebruiker;
  - intrekking of wijziging van de toekenningsbeschikking en/of toewijzing door het zorgkantoor en/of Opdrachtgever;
  - intrekking of wijziging van de herindicatie ten aanzien van een Zorggebruiker met een Persoons Gebonden Budget;
  - verlening van surséance van betaling, toepasselijkheid van Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, faillissement of anderszins verlies van beschikkingsbevoegdheid over het vermogen aan/van/door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
4. Ingeval Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) de Zorgovereenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst/wensen te annuleren, is/zijn hij/zij aan Zorgverlener een door Zorgverlener nader te bepalen schadevergoeding alsmede annuleringskosten verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door Zorgverlener gemaakte kosten en haar door de annulering geleden schade inclusief de gedeerde winst. Zorgverlener is gerechtigd voornoemde schadevergoeding als volgt te fixeren en bij Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) in rekening te brengen:
  - a. Bij annulering van het gehele traject individuele begeleiding:
    - 50% van het overeen gekomen tarief bij annulering minimaal 24 uur voor aanvang van de Zorgverlening;
    - 100% van het overeen gekomen tarief bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de Zorgverlening.
  - b. Bij annulering van het gehele traject groepsbegeleiding:
    - 50% van het overeen gekomen tarief bij annulering minimaal 7 dagen voor aanvang van de Zorgverlening
    - 100% van het overeen gekomen tarief bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de uitvoering van de Zorgverlening.
  - c. Bij no show, zijnde niet tijdige annulering of niet op komen dagen voor een begeleidingsmoment c.q. afspraak:
    - een maal het voor de desbetreffende begeleiding geldende uurtarief voor individuele begeleiding, individuele begeleiding gezin en dagbesteding.
5. Om continuïteit en kwaliteit in begeleiding te kunnen garanderen, is begeleiding niet vrijblijvend. Indien zorggebruiker niet in staat is deel te nemen aan begeleiding, is deze en/of diens wettelijk vertegenwoordiger verplicht een geplande afspraak c.q. begeleiding uiterlijk 24 uur voor aanvang af te zeggen. Bij groepsbegeleiding geldt een uiterlijke annuleringstermijn van 7 dagen voor aanvang van de Zorgverlening.
6. De eerste twee maal no-show binnen 6 maanden, zullen uit coulance door de Gemeente worden vergoed aan zorgverlener. Voor groepsbegeleiding geldt dat de eerste maal no-show binnen 3 maanden kosteloos zal worden vergoed.
7. Vanaf een derde maal no-show (bij individuele begeleiding) of een tweede maal no-show bij groepsbegeleiding, zullen de annuleringskosten rechtstreeks aan zorggebruiker en/of diens wettelijke vertegenwoordiger in rekening moeten worden gebracht. De kosten worden dan niet langer door de Gemeente vergoed, conform de geldende wet- en regelgeving. Zorggebruiker en/of diens wettelijk vertegenwoordiger is gehouden deze kosten te voldoen.

8. Zorggebruiker en/of diens wettelijk vertegenwoordiger dient bij te late afmelding of no show telefonisch contact op te nemen met zorgverlener, zodat in overleg alsnog tot een passende oplossing gekomen kan worden en zoveel mogelijk voorkomen kan worden dat er annuleringskosten voor no show moeten worden gefactureerd aan zorggebruiker en/of diens wettelijk vertegenwoordiger.
9. Bovenstaande annuleringskosten gelden behoudens situaties van overmacht of uitzonderlijke situaties, een en ander uitsluitend ter beoordeling aan Zorgverlener.
10. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) is/zijn tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal/zullen Zorgverlener vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
11. Zorgverlener is gerechtigd alle reeds door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) betaalde bedragen te verrekenen met de door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) verschuldigde schadevergoeding c.q. annuleringskosten.
12. De Zorgovereenkomst tussen Partijen wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd en is (tussentijds) opzegbaar (bijvoorbeeld indien de te verlenen zorg niet (meer) passend is, niet afdoende bijdraagt of indien er geen match is tussen partijen als persoon) met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. De Zorgovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege op de overeengekomen einddatum. Zorggebruiker of diens Wettelijke Vertegenwoordiger(s), kunnen een verlenging van de Zorgovereenkomst aanvragen bij de Gemeente of andere overheidsinstantie. In geval van opzegging wegens een dringende reden onder vermelding van die reden, kan door Zorgverlener afgeweken worden van de opzegtermijn.

#### **Artikel 17:      Geheimhouding en exclusiviteit**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hen door de andere partij ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking, een der Partijen een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere partij van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.  
Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van Partijen, voor zover zij zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de Zorgovereenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Zorgverlener is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Opdrachtgever(s) en/of Zorggebruiker(s) of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s), aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.
3. Zorgverlener is niet gerechtigd de informatie die haar door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 1 en 2, en in geval Zorgverlener voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Zorgverlener, is het Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Zorgverlener openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de Zorgovereenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende Zorgverlening van Zorgverlener, op Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) een wettelijke of beroepspllicht tot openbaarmaking rust, of Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) voor zichzelf optreedt/optreden in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aan Zorgverlener verstrekt/verstrekken en Zorgverlener verzamelt, zal Zorgverlener zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Zorgverlener mag de persoonsgegevens van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar Zorgverleningsplicht, het afhandelen van een klacht of voor commerciële doeleinden. Het is Zorgverlener niet toegestaan om de persoonsgegevens van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken. De privacy policy van Zorgverlener is eveneens van toepassing en is te vinden op de website [www.so-vie.nl](http://www.so-vie.nl).
7. Bij het bezoeken van de website van Zorgverlener kan Zorgverlener informatie van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die Zorgverlener verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aan Zorgverlener van € 25.000,- - per overtreding onverminderd de verplichting van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

**Artikel 18: Intellectuele eigendom**

1. Zorgverlener behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de Zorgovereenkomst met Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s), voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd. De door be- of verwerking van producten van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) verkregen intellectuele eigendomsrechten blijven bij Zorgverlener berusten.
2. Het is Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, rapportages, teksten, (model)contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de Zorgverlening van Zorgverlener. De copyright rechten blijven bij Zorgverlener berusten.  
De tussen partijen gesloten Zorgovereenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Zorgverlener aan Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s).
3. Het is Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zorgverlener adviezen, rapportages of teksten die door Zorgverlener zijn geschreven te gebruiken voor commerciële doeleinden. Indien Zorgverlener daartoe op schriftelijk verzoek door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) toestemming voor verleent, dient er sprake te zijn van bronvermelding bij publicatie.
4. De rechten van intellectuele eigendom welke Zorgverlener in licentie gebruikt mag/mogen Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
5. Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) garandeert/garanderen gerechtigd te zijn de van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) afkomstige informatie en bescheiden te gebruiken en vrijwaart/vrijwaren Zorgverlener tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.
6. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) aan Zorgverlener van € 25.000,- per overtreding onverminderd de verplichting van Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

**Artikel 19: Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle Zorgovereenkomsten, offertes en/of prijsopgaven tussen of aan Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) en c.q. door Zorgverlener waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen tussen partijen worden behoudens dwingendrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Zorgverlener is gevestigd, ook indien Opdrachtgever en/of Zorggebruiker of diens Wettelijk Vertegenwoordiger(s) in het buitenland is/zijn gevestigd. Daarnaast is de rechter in het arrondissement waar Zorggebruiker woonachtig is, tevens bevoegd kennis te nemen van eventuele geschillen.
3. Eventuele geschillen kunnen tevens worden voorgelegd aan de door het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport erkende Geschillencommissie "Stichting Zorggeschil", waarbij So Vie is aangesloten.