

Algemene voorwaarden Coöperatie Zorgnetwerk Gooi en Vechtstreek



ZORGNETWERK
GOOI & VECHTSTREEK

22 november 2019

Algemene voorwaarden Coöperatie Zorgnetwerk Gooi en Vechtstreek

De coöperatie met uitgesloten aansprakelijkheid Zorgnetwerk Gooi en Vechtstreek is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62773410 en is gevestigd aan de Diamantstaat 16, 1211 RD te Hilversum.

Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Cliënt tot het verrichten van Diensten door Zorgnetwerk G&V.
3. Begeleidingsplan: het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouders c.q. wettelijk vertegenwoordiger opgestelde plan, waarin de algemene gegevens van de betreffende Cliënt en de betreffende gedragsproblematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage in zijn opgesteld. In het Begeleidingsplan wordt in ieder geval vastgelegd welke Diensten Zorgnetwerk G&V zal verrichten ten behoeve van Cliënt. Onder Begeleidingsplan wordt tevens het behandelings- of het zorgplan verstaan.
4. Cliënt: de natuurlijke persoon die zich tot Zorgnetwerk G&V heeft gewend. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen Zorgnetwerk G&V en Cliënt worden hieronder tevens verstaan de afspraken gemaakt met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van Cliënt voor zover Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt.
5. Diensten: ondersteuning en begeleiding van Cliënt op het gebied van gezondheidszorg.
6. Dienstverlener: De coöperatie met uitgesloten aansprakelijkheid Zorgnetwerk Gooi en Vechtstreek, opgericht naar Nederlands recht, gevestigd in Nederland en Diensten aan Cliënt aanbiedt hierna: Zorgnetwerk G&V.
7. Gemeente: de Gemeenten waar Zorgnetwerk G&V mee samenwerkt in het kader van Zorg in natura (ZiN).
8. Indicatiebesluit: het besluit vanuit de betrokken Gemeente uitgaande van de WMO- of de Jeugdwet op basis waarvan wordt bepaald op welke Zorg Cliënt aanspraak maakt of kan maken. Indien de vergoeding plaatsvindt via de Gemeente waar Cliënt toebehoort, voert Zorgnetwerk G&V de dienstverlening uitsluitend uit aan de hand van het Indicatiebesluit.
9. Klachtenportaal Zorg: De onafhankelijke klachtenregeling voor Cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen conform de vereisten voortvloeiend uit de Wkkgz.
10. Overeenkomst of Behandelingsovereenkomst: de Overeenkomst inzake de geneeskundige behandeling op grond van art. 7:446 e.v. BW op basis waarvan de Zorg aan de Cliënt wordt verleend en elke andere Overeenkomst en verplichtingen tussen Cliënt en Zorgnetwerk G&V, alsmede voorstellen van Zorgnetwerk G&V voor Diensten die door Zorgnetwerk G&V aan Cliënt worden verstrekt en die door Cliënt worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Zorgnetwerk G&V waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.
11. Patiëntendossier: het dossier dat Zorgnetwerk G&V op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de diensten verricht ten behoeve van Cliënt.
12. PGB: het persoonsgebonden budget vastgesteld op maat naar behoefte van cliënt en beheerd door de sociale verzekeringsbank, waarmee zorg kan worden ingekocht bij één of meerder zorgaanbieders ten behoeve van persoonlijke verzorging en verpleging, begeleiding en opvang.

13. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Zorgnetwerk G&V, elke Overeenkomst tussen Zorgnetwerk G&V en Cliënt en op elke dienst die door Zorgnetwerk G&V wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Cliënt de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Zorgnetwerk G&V aan Cliënt aangeven op welke wijze Cliënt de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Zorgnetwerk G&V is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoeddrachten van Cliënt.
5. De algemene voorwaarden van Cliënt zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

Artikel 3 Het Aanbod en recht op informatie

1. Alle door Zorgnetwerk G&V gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te kunnen maken met het oog op de te verlenen diensten. De informatie vanuit Zorgnetwerk G&V verstrekt is opgesteld in voor Cliënt begrijpelijke taal.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst wordt al dan niet in overleg met Cliënt en aan de hand van het Indicatiebesluit bepaald welke dienstverlening het beste bij Cliënt past. Tevens vindt uitwisseling van informatie plaats voor zover noodzakelijk voor het opstellen van een adequaat Begeleidingsplan.
4. In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het Begeleidingsplan, voorziet Cliënt Zorgnetwerk G&V voor zover redelijkerwijs mogelijk in ieder geval van:
 - a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde (gedrags)problematiek en/of situaties waarvoor Cliënt aandacht wenst;
 - b. de contactgegevens van Cliënt diens ouders of wettelijk vertegenwoordigers voor zover Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt;
 - c. Overige door Zorgnetwerk G&V verlangde informatie en bescheiden benodigd voor een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst.

5. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Cliënt in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
6. Zorgnetwerk G&V licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen Begeleidingsplan en de ontwikkelingen omtrent het Zorg Begeleidingsplan, de behandeling en de gedrag gerelateerde toestand van Cliënt. Zorgnetwerk G&V licht Cliënt die de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingsvermogen.
7. Voorts voorziet Zorgnetwerk G&V Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten overeenkomstig artikel 7:448 BW.
8. Het verstrekken van informatie kan achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel oplevert voor Cliënt, alsmede indien Cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de Dienstverlening niet te willen ontvangen, behoudens voor zover het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor haarzelf of anderen kan voortvloeien en Zorgnetwerk G&V van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.
9. Eventuele termijnen in het aanbod van Zorgnetwerk G&V zijn in beginsel indicatief en geven Cliënt bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
10. Zorgnetwerk G&V heeft het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Cliënt om een voor Zorgnetwerk G&V gegronde reden te weigeren.

Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alvorens de Overeenkomst tot stand komt, dient het voor de financiering noodzakelijke Indicatiebesluit te zijn afgegeven door de betreffende Gemeente. Zonder Indicatiebesluit is Zorgnetwerk G&V niet in staat haar diensten te verrichten ten behoeve van Cliënt. Cliënt kan geen schadevergoeding ontlenen aan het feit dat er geen Overeenkomst tot stand kan komen en/of Cliënt niet, niet op tijd of niet geheel de nodige zorg, ondersteuning of begeleiding toekomt, indien Zorgnetwerk G&V niet over de noodzakelijke verwijzing, te weten het Indicatiebesluit beschikt.
2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Cliënt een Aanbod c.q. Overeenkomst van Zorgnetwerk G&V heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Zorgnetwerk G&V te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail. Door middel van het ondertekenen van de Overeenkomst geeft Cliënt expliciet en ondubbelzinnig toestemming. Hiermee wordt voldaan aan het toestemmingsvereiste, behoudens het geval Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt in welk geval tevens toestemming van de ouders of de wettelijk vertegenwoordiger(s) is vereist. Doch kan de verrichting van Zorg evenwel zonder uitdrukkelijke toestemming van de ouders of de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen, alsmede indien de Cliënt ook na de weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.
3. Zorgnetwerk G&V is niet gehouden aan een Aanbod indien Cliënt redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Cliënt geen rechten ontlenen.
4. Indien Cliënt een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt, tenzij sprake is van een gewichtige reden zijdens Cliënt. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval verstaan: het stopzetten van de Indicatie c.q. Zorgindicatie door de gemeente, alsmede een dusdanige wijziging in het beschikbare Pgb waardoor de financiering van de Overeenkomst niet langer plaats kan vinden.
5. Elke Overeenkomst die met Zorgnetwerk G&V wordt aangegaan of een project dat door Cliënt aan Zorgnetwerk G&V wordt toegekend, berust bij de coöperatie en niet bij een individuele persoon die met Zorgnetwerk G&V is verbonden.

Artikel 5 Opstellen van het Begeleidingsplan

1. Om Cliënt te kunnen voorzien van adequate Dienstverlening wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed zorgverlener verwacht mag worden een Begeleidingsplan opgesteld.
2. Zorgnetwerk G&V vangt aan met de Dienstverlening vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Begeleidingsplan behoudens de situatie waarin er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke behandeling noodzakelijk is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen in welk geval na overleg tussen Zorgnetwerk G&V en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
3. Indien naar professioneel inzicht van Zorgnetwerk G&V een afwijking van het overeengekomen Begeleidingsplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats.

Artikel 6 Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de Dienstverlening is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Zorgnetwerk G&V van Cliënt verkrijgt, alsmede de medewerking van Cliënt, en het al dan niet voortduren van de zorgindicatie.

2. Cliënt kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet voor zover Zorgnetwerk G&V ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Cliënt dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Cliënt de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Zorgnetwerk G&V tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Zorgnetwerk G&V is hierbij leidend.
5. De Overeenkomst kan niet door Zorgnetwerk G&V opgezegd worden, behoudens gewichtige redenen als bedoeld in artikel 4 lid 4 van deze algemene voorwaarden.
6. Onverminderd de voorgaande bepalingen eindigt de Overeenkomst indien sprake is van:
 - a. Overplaatsing naar een andere Zorginstelling dan Zorgnetwerk G&V;
 - b. Met instemming en schriftelijke goedkeuring van beide partijen indien van Partijen wegens gegronde redenen niet langer gevegd kan worden de Overeenkomst op dezelfde wijze in stand te houden;
 - c. Opzegging door Cliënt middels expliciete en ondubbelzinnige schriftelijke verklaring;
 - d. Overlijden van Cliënt;
 - e. Het verstrijken van de einddatum zoals aangegeven in het Indicatiebesluit;
 - f. Het stopzetten, beëindigen of intrekken van het Indicatie door de daartoe bevoegde instantie;
 - g. Het vervallen van het recht op PGB.

Artikel 7 Uitvoering van de dienstverlening

1. Zorgnetwerk G&V zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed zorgverlener c.q. hulpverlener verlangd mag worden. Zorgnetwerk G&V staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan Zorgnetwerk G&V de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Cliënt verstrekte informatie en gegevens, alsmede het door de Gemeente afgegeven Indicatiebesluit zijn de basis waarop de door Zorgnetwerk G&V aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. De prijzen en dienstverlening van Zorgnetwerk G&V kunnen worden aangepast, indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn en/of het Indicatiebesluit wordt aangepast of anderszins wijzigingen plaatsvinden in de zorgbehoefte van Cliënt.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Zorgnetwerk G&V niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Cliënt op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd of indien dit redelijkerwijze naar professioneel inzicht van Zorgnetwerk G&V niet in het belang van Cliënt zal zijn.
Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Zorgnetwerk G&V, is Cliënt gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuw Indicatiebesluit en/of nieuw Begeleidingsplan.

5. Zorgnetwerk G&V is niet gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten derden in te schakelen, behalve in geval van waarneming waarvan Cliënt tijdig op de hoogte wordt gesteld.
6. De dienstverlening vindt plaats conform de afgesproken tijden en data. Zorgnetwerk G&V draagt zorg dat het Cliënt voldoende duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de Dienstverlening plaatsvindt.
7. Zorgnetwerk G&V houdt bij het plannen van Dienstverlening en hiermee gemaakte afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt.
8. Indien Cliënt of Zorgnetwerk G&V een gemaakte afspraak niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden.
9. Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot een Dienst (bijvoorbeeld van datum, tijd, locatie).
10. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Zorgnetwerk G&V Cliënt tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
11. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Cliënt verstrekte informatie, en op het door de gemeente afgegeven Indicatiebesluit, alsmede op grond van de door Zorgnetwerk G&V gedurende de Zorg geconstateerde feiten. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Zorgnetwerk G&V aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Cliënt niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Zorgnetwerk G&V of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Cliënt komen, sprake is van vertraging heeft Zorgnetwerk G&V recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Cliënt.

Artikel 8 Dossierplicht

1. Zorgnetwerk G&V richt naast het Begeleidingsplan een dossier in met betrekking tot de Zorg die Cliënt verkrijgt. Zorgnetwerk G&V houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid en de gedragstoestand van Cliënt en van de ten behoeve van Cliënt verrichte Diensten.
2. Zorgnetwerk G&V verstrekt aan Cliënt desgevraagd inzage in en afschrift van het dossier, tenzij verstrekking van informatie of gegevens opgenomen in het dossier ernstige inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van een ander en inzage derhalve redelijkerwijze niet van Zorgnetwerk G&V kan worden verlangd.
3. Op verzoek van Cliënt kunnen de in het dossier opgenomen gegevens en bescheiden worden vernietigd, behoudens indien bewaring van betreffende informatie of gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betreffende Cliënt, alsmede indien Zorgnetwerk G&V gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

Artikel 9 Verplichtingen Cliënt

1. Alvorens een Begeleidingsplan kan worden opgesteld, is Cliënt verplicht alle door Zorgnetwerk G&V verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Zorgnetwerk G&V niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Cliënt.
2. Zorgnetwerk G&V is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Cliënt te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop

van de tijd is veranderd, noch is Zorgnetwerk G&V verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Zorgnetwerk G&V voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. Zorgnetwerk G&V kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Zorgnetwerk G&V gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Cliënt. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Cliënt dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Zorgnetwerk G&V.

Artikel 10 Adviezen en begeleiding

1. Zorgnetwerk G&V kan indien daartoe opdracht is gegeven een (voedings)advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Zorgnetwerk G&V de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

2. De door Zorgnetwerk G&V verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als medisch advies. Voor specifieke vragen of problemen van medische aard of met betrekking tot medicijngebruik, dient Cliënt te allen tijde een arts te raadplegen.

3. Cliënt is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van het Begeleidingsplan. Cliënt dient Zorgnetwerk G&V in staat te stellen het Begeleidingsplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van Zorgnetwerk G&V in de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.

4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Zorgnetwerk G&V kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Cliënt en en met name de (actieve) medewerking van Cliënt en diens ouders/wettelijk vertegenwoordigers.

Artikel 11 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Cliënt of naar professioneel inzicht van Zorgnetwerk G&V nadere Diensten nodig zijn om tot het gewenste resultaat ten behoeve van Cliënt te komen, is Cliënt verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief, behoudens het geval dat de zorgverzekering van Cliënt de kosten vergoedt. Zorgnetwerk G&V is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan slechts aanvangen met eventuele wijzigingen indien dit is goedgekeurd door de betreffende instantie, en de wijzigingen zijn opgenomen in het Begeleidingsplan.

Artikel 12 Prijzen en betaling

1. Het Zorgkantoor stelt op grond van het Indicatiebesluit vast welke Zorg in natura of hoeveel PGB Cliënt krijgt. Het Zorgkantoor of de Gemeente bepaalt aan de hand van dit besluit het voor Cliënt beschikbaar gestelde budget voor de vergoeding van de Dienstverlening van Zorgnetwerk G&V.

2. Zorgnetwerk G&V voert haar Dienstverlening uit conform het (wettelijk) vastgestelde tarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door Zorgnetwerk G&V opgestelde urenregistratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij Cliënt, tenzij deze kosten rechtstreeks door de zorgverzekering van Cliënt of het zorgkantoor worden vergoed. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden door de zorgverzekering, is

Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen. Indien de vergoeding voor de Dienstverlening niet voortvloeit uit het Indicatiebesluit, gelden andere tarieven die op basis van nacalculatie zullen worden vastgesteld.

3. Alle prijzen zijn in beginsel inclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.

4. Indien de vergoeding van de Dienstverlening niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, Indicatiebesluit of beschikking of het vervallen van PGB, worden er geen Diensten geleverd, behalve de medisch en kennelijk noodzakelijke Diensten. Bij gerechtvaardigde twijfel over het al dan niet verkrijgen van de vergoeding, treden Zorgnetwerk G&V en Cliënt met elkaar in overleg om tot een passende oplossing te komen.

5. De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door Zorgnetwerk G&V haar ingezet worden, op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

6. Indien de kosten niet worden gedekt door de zorgverzekeraar, het PGB van Cliënt of via de Gemeente, kunnen partijen overeenkomen dat Cliënt een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Cliënt het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

7. Cliënt kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

8. Zorgnetwerk G&V is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven in de zorg. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

9. Behoudens het geval dat de kosten worden gedekt door de zorgverzekering van Cliënt, dient Cliënt deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Zorgnetwerk G&V.

Artikel 13 Incassobeleid

1. Wanneer Cliënt niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, zal Cliënt eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Cliënt binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

2. Vanaf de datum dat Cliënt in verzuim is, zal Zorgnetwerk G&V zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Zorgnetwerk G&V meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Cliënt.

Artikel 14 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Zorgnetwerk G&V gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Zorgnetwerk G&V de betrokkene hierover informeren.

2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Zorgnetwerk G&V verwerkt worden. Cliënt staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Cliënt

Zorgnetwerk G&V tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Zorgnetwerk G&V op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

4. Zorgnetwerk G&V is verplicht gegevens van de Cliënt bij te houden in het elektronisch patiëntendossier zoals nader bepaald in artikel 8 van deze algemene voorwaarden en zal daarin de voortgang van het Begeleidingsplan opnemen. Dit dossier kan ingezien worden door de personen en/of instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van het Begeleidingsplan en door de betrokkene zelf (hieronder wordt tevens verstaan de ouder(s) en/of de wettelijke verzorger(s) van de Cliënt. Het verwerken van persoonsgegevens in het patiëntendossier is aan strikte regels gebonden.

Artikel 15 Opschorting en ontbinding

1. Zorgnetwerk G&V is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten, indien sprake is van een intrekking, beëindiging of wijziging van het Indicatiebesluit en hierdoor van Zorgnetwerk G&V niet langer in redelijkheid gevergd kan worden haar Diensten aan Cliënt te verlenen, tenzij de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. Zorgnetwerk G&V zal tevens meewerken aan het vinden van het passende oplossing voor zover dit redelijkerwijze in het kader van een goed zorgverlener van haar gevergd kan worden.

2. Zorgnetwerk G&V is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

Artikel 16 Overmacht

1. Zorgnetwerk G&V is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Zorgnetwerk G&V wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Zorgnetwerk G&V, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Cliënt of diens derden aan Zorgnetwerk G&V zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Zorgnetwerk G&V of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Zorgnetwerk G&V buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Cliënt worden betaald. Zorgnetwerk G&V is niet verplicht om Cliënt te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 16 Beperking van aansprakelijkheid

1. Cliënt is vanaf de leeftijd van 16 jaar zelf aansprakelijk voor de uit de Behandelingsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, onverminderd de verplichting van diens ouders of wettelijk vertegenwoordigers tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding.
2. De aansprakelijkheid van Zorgnetwerk G&V in het kader van de Overeenkomst in de zin van artikel 7:446 e.v. B.W. en voor zover de vergoeding van deze Overeenkomst voortvloeit uit het Indicatiebesluit, is niet beperkt, overeenkomstig art. 7:463 BW. Zorgnetwerk G&V is aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van haar handelen of nalaten op grond van de Overeenkomst. Indien ter uitvoering van een Overeenkomst verrichtingen plaatsvinden in een ziekenhuis dat geen partij is bij de Overeenkomst, is het ziekenhuis voor een tekortkoming mede aansprakelijk, als ware het zelf bij de Overeenkomst partij conform artikel 7:462 BW. Voor alle handelingen die buiten de reikwijdte van de in artikel 7:446 BW genoemde handelingen vallen en/of waarvan de vergoeding voor de Dienstverlening niet in verband staat met het Indicatiebesluit, wordt een tekortkoming van Zorgnetwerk G&V alleen geacht te bestaan indien Zorgnetwerk G&V dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
3. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Zorgnetwerk G&V, is Zorgnetwerk G&V uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Cliënt Zorgnetwerk G&V binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Zorgnetwerk G&V deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Zorgnetwerk G&V in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door Zorgnetwerk G&V leidt tot aansprakelijkheid van Zorgnetwerk G&V, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Cliënt geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Zorgnetwerk G&V. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
4. Zorgnetwerk G&V sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Zorgnetwerk G&V is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
4. Cliënt vrijwaart Zorgnetwerk G&V voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Cliënt aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Zorgnetwerk G&V geleverde Diensten, tenzij Cliënt kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Zorgnetwerk G&V.
5. Enige door Zorgnetwerk G&V opgeleverde adviezen die niet zijn aan te merken als handelingen op het gebied van de geneeskunst als verstaan onder artikel 7:446 BW, op basis van door Cliënt onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Zorgnetwerk G&V, tenzij de onjuistheid bij Zorgnetwerk G&V bekend was of zij redelijkerwijze op de hoogte van deze onjuistheid had behoren te zijn.
6. De inhoud van de opgeleverde adviezen die niet zijn aan te merken als handelingen op het gebied van de geneeskunst als verstaan onder artikel 7:446 BW van Zorgnetwerk G&V is niet bindend en slechts adviserend van aard. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Zorgnetwerk G&V opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Cliënt. Cliënt is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Zorgnetwerk G&V. Zorgnetwerk G&V is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

7. Indien door of namens Cliënt een derde wordt ingeschakeld, is Zorgnetwerk G&V nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Cliënt ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Cliënt ingeschakelde derde in Zorgnetwerk G&V haar eigen advies.

8. Zorgnetwerk G&V staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Zorgnetwerk G&V verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

9. Alle aanspraken van Cliënt wegens tekortschieten aan de zijde van Zorgnetwerk G&V die betrekking hebben op handelingen buiten de onder artikel 7:446 BW genoemde handelingen inzake de geneeskundige behandeling, vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Zorgnetwerk G&V binnen een jaar nadat Cliënt bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Zorgnetwerk G&V.

Artikel 17 Geheimhouding

1. Zorgnetwerk G&V is verplicht strikte geheimhouding te bewaren en dient ervoor te zorgen dat aan anderen dan de Cliënt (en/of diens ouder(s) of wettelijke verzorger(s)) geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden wordt verstrekt, tenzij de Cliënt uitdrukkelijk daarvoor toestemming heeft verleend. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. De verstrekking van de betreffende informatie kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, zoals bedoeld in de voorgaande volzinnen, indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht.

2. Onder anderen dan de Cliënt wordt niet verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hun in dat kader te verrichten werkzaamheden. Slechts op grond van art. 7:458 BW en conform het gestelde in dit artikel kan afgeweken worden van de geheimhouding.

Artikel 19 Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Cliënt geeft Zorgnetwerk G&V, al dan niet op verzoek van Zorgnetwerk G&V, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die Zorgnetwerk G&V redelijkerwijs behoeft om de Dienstverlening conform het Begeleidingsplan te kunnen verlenen, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke situatie van Cliënt die kunnen leiden tot een verandering in het ten behoeve van Cliënt opgestelde Begeleidingsplan en zal deze gegevens zo spoedig mogelijk kenbaar maken.

2. Cliënt vrijwaart Zorgnetwerk G&V van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Cliënt vrijwaart Zorgnetwerk G&V voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Cliënt, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Cliënt verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Cliënt jegens derde(n).

4. Indien Cliënt elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Zorgnetwerk G&V verstrekt, garandeert Cliënt dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 20 Klachten

1. In het kader van de verplichtingen uit de Wkkgz heeft Zorgnetwerk G&V de nodige maatregelen genomen om een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te realiseren. Indien Cliënt niet tevreden is over de service van Zorgnetwerk G&V of anderszins klachten heeft over de uitvoering van de zorgovereenkomst of het begeleidingsplan, dient Cliënt deze klachten zo spoedig mogelijk, schriftelijk of mondeling, te melden bij diens contactpersoon en/of een andere bevoegde medewerker van Zorgnetwerk G&V. De betreffende contactpersoon c.q. medewerker zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen treffen.

2. De klacht moet door Cliënt voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Zorgnetwerk G&V de klacht in behandeling kunnen nemen. Voorts zal Zorgnetwerk G&V de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Zorgnetwerk G&V zal Cliënt adviseren en informeren met betrekking tot de indiening van een klacht en waar nodig bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen.

3. Indien de betreffende medewerker van Zorgnetwerk G&V en/of contactpersoon van Cliënt en Cliënt om wat voor reden dan ook niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, wordt aangesloten bij de klachtenprocedure van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat Cliënt zich niet rechtstreeks tot Zorgnetwerk G&V wil wenden, een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Bij het indienen van een klacht kan Cliënt beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht. Klachtenportaal Zorg zal de klacht vervolgens afhandelen conform hetgeen bepaald in de Wkkgz.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 21 Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Zorgnetwerk G&V en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.

2. Zorgnetwerk G&V heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Cliënt hiervan op de hoogte stellen.

3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Zorgnetwerk G&V en Cliënt, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Hilversum, 22 november 2019