

Algemene voorwaarden Amannij

Artikel 1 - Begripsomschrijving en toepassing

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Zorgaanbieder: Amannij – Zorg voor jou, gevestigd te Drachten;
Opdrachtgever: Diegene die van Amannij een aanbieding ontvangt voor zorgverlening, dan wel een overeenkomst voor zorgverlening heeft afgesloten (Cliënt of wettelijk vertegenwoordiger);
Cliënt: Diegene aan wie de zorg wordt verleend.
2. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst van zorgverlening tussen zorgaanbieder en opdrachtgever waarop zorgaanbieder deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst voor zorgverlening met de zorgaanbieder, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Aanbiedingen met betrekking tot zorgverlening zijn vrijblijvend. Zorgaanbieder is pas dan gebonden na ondertekening van een overeenkomst voor zorgverlening door opdrachtgever en zorgaanbieder.
4. Een afschrift van deze algemene voorwaarden wordt door zorgaanbieder aan opdrachtgever verstrekt vóór het afsluiten van een overeenkomst voor zorgverlening. Zorgaanbieder informeert opdrachtgever tijdig over wijzigingen hierin. Afwijkende bepalingen kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen.
5. Opdrachtgever verklaart zich akkoord met deze algemene voorwaarden door ondertekening van een overeenkomst voor zorgverlening, dan wel door in te stemmen met de aanvang van de zorgverlening.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Zorgaanbieder en opdrachtgever zullen dan nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij, indien en voor zoveel mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen

Artikel 2 - Grondslag zorgverlening

1. De zorgverlening van zorgaanbieder is gebaseerd op documenten en gegevens die door Opdrachtgever zijn verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in naar beste weten alle essentiële informatie voor de uitvoering van de zorgverlening te hebben verstrekt. Zorgaanbieder zal de zorgverlening naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en hiervoor medewerkers inzetten die beschikken over de vereiste kwalificaties.
2. De zorgverlening komt tot stand op basis van de vraag van opdrachtgever. Deze verstrekt op verzoek van zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn/haar PGB/WMO is toegekend.
3. Wijzigingen in de omstandigheden die de zorgverlening door zorgaanbieder (kunnen) beïnvloeden worden door opdrachtgever zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de wijzigingen aan zorgaanbieder doorgegeven.

Artikel 3 - Indicatie

1. Cliënt dient in het bezit te zijn van een geldige indicatie en toekenningsbeschikking en zorg te dragen voor tijdige vernieuwing hiervan.
2. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat zorgaanbieder geen verantwoorde zorg (meer) kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspraken, dan dient opdrachtgever op gemotiveerd verzoek van zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan te vragen bij de gemeente.
3. Op basis van de herindicatie vindt overleg plaats over een eventuele aanpassing van de zorgverlening, waarbij de overeenkomst voor zorgverlening overeenkomstig wordt aangepast.

Artikel 4 - Begeleidingsplan en toestemming

1. Door instemming met het begeleidingsplan geeft opdrachtgever toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die daarvan deel uitmaken.
2. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen verricht door zorgaanbieder die geen onderdeel uitmaken van het begeleidingsplan, is - behoudens spoedeisend handelen - uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor cliënt te voorkomen. Achteraf wordt opdrachtgever zo spoedig mogelijk ingelicht over de spoedeisende handeling.
3. Indien zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het begeleidingsplan is aangegeven, overlegt zorgaanbieder hier voorafgaand over met opdrachtgever.

Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorgverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
2. Opdrachtgever is verplicht zorgaanbieder direct te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorgverlening van belang kunnen zijn.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
4. Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, welke is ontstaan, doordat zorgaanbieder is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de zorgaanbieder kenbaar was.
5. Opdrachtgever vrijwaart zorgaanbieder van eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van zorgverlening schade lijden en welke schade aan de opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 6 - Uitvoering van de zorgverlening

1. Opdrachtgever verschaft medewerkers van zorgaanbieder toegang tot de locatie waar de zorgverlening plaatsvindt op de tijdstippen die tussen opdrachtgever en zorgaanbieder zijn overeengekomen.
2. Zorgaanbieder beheert geen sleutels van opdrachtgever.
3. Opdrachtgever stelt zorgaanbieder in staat om de zorgverlening uit te voeren in overeenstemming met door zorgaanbieder vastgestelde richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van goed werkende hulpmiddelen en materialen, dit ter beoordeling van zorgaanbieder.
5. Zorgaanbieder is bij de invulling van de overeenkomst voor zorgverlening afhankelijk van de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel. Dit kan betekenen dat cliënt bij de daadwerkelijke invulling van de zorgverlening op enig moment - al dan niet tijdelijk - een andere zorgverlening krijgt dan is overeengekomen of dan deze tot dan toe gewend was. Zorgaanbieder zal opdrachtgever van deze situatie zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
6. Zorgaanbieder streeft ernaar om het aantal medewerkers dat betrokken is bij de zorgverlening aan cliënt, zoveel mogelijk te beperken.
Bij ziekte of afwezigheid van de vaste medewerker(s) wordt getracht vervanging te realiseren. Wisseling van medewerker zal minimaal 24 uur van tevoren aan opdrachtgever worden gemeld, tenzij de wisseling het gevolg is van overmacht (bijvoorbeeld ziekte of ongeval). Wisseling van medewerker geeft opdrachtgever niet het recht de zorgverlening te annuleren.
7. Voor de coördinatie van de te verlenen zorg wordt door zorgaanbieder een vaste zorgcoördinator aangesteld als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever. De volgende werkzaamheden van deze zorgcoördinator worden aan opdrachtgever in rekening gebracht:
 - het kennismakingsgesprek;
 - periodieke evaluatiegesprekken.

8. Andere werkzaamheden van directie, zorgcoördinator of medewerkers van zorgaanbieder, die voor rekening komen van opdrachtgever, zijn:
 - ondersteuning bij de aanvraag van een herindicatie
 - huisbezoek op verzoek van opdrachtgever.Overige werkzaamheden die aan opdrachtgever worden doorberekend, worden vooraf aan opdrachtgever gemeld.

Artikel 7 - Evaluatie van de zorgverlening

1. De uitvoering van de overeenkomst voor zorgverlening wordt periodiek met opdrachtgever geëvalueerd, waarbij wordt bekeken of de zorgverlening naar tevredenheid plaatsvindt, dan wel bijstelling daarvan gewenst of noodzakelijk is. Van de evaluatie wordt een verslag opgesteld.

Artikel 8 - Annulering

1. Door zorgaanbieder wordt aan opdrachtgever een planning verstrekt met betrekking tot de te verlenen zorg. Opdrachtgever wordt gevraagd een bevestiging van akkoord op deze planning te geven. Wanneer geen bericht van opdrachtgever wordt ontvangen binnen de gestelde termijn wordt de planning als akkoord beschouwd.
2. Uitsluitend in geval van calamiteiten die het verlenen van de overeengekomen zorg onmogelijk maken - dit ter beoordeling van zorgaanbieder - kan de te leveren zorg, met een minimale annuleringstermijn van 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door opdrachtgever worden geannuleerd.
3. In geval van niet tijdige annulering kan zorgaanbieder de volledige kosten in rekening brengen.

Artikel 9 - Tarieven, kosten en betalingsvoorwaarden

1. De tarieven voor de zorgverlening worden vastgelegd vanuit de indicatie van de betreffende gemeente. De tarieven voor de zorgverlening vanuit PGB worden vastgelegd in de overeenkomst voor zorgverlening. De tarieven kunnen periodiek worden aangepast. Opdrachtgever zal hiervan tijdig op de hoogte worden gesteld. Een verhoging van de tarieven geeft opdrachtgever het recht de overeenkomst voor zorgverlening tussentijds te ontbinden.
2. Bij het aangaan van de overeenkomst wordt het aantal uren en het bijbehorende tarief vastgesteld.
3. De tarieven van de overeengekomen Zorgverlening mbt PGB worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en/of WTG tarieven.
4. Wanneer aan de invulling van de overeenkomst voor zorgverlening kosten zijn verbonden voor cliënt en/of medewerkers van zorgaanbieder - bijvoorbeeld in het kader van activiteiten met cliënt - zijn deze kosten voor rekening van opdrachtgever. Met betrekking tot overige kosten die door zorgaanbieder worden gemaakt voor de invulling van de overeenkomst voor zorgverlening vindt vooraf overleg met opdrachtgever plaats.
5. Medewerker(s) van zorgaanbieder noteren in ONS de door hen bestede uren. De uren worden vóór iedere zaterdagochtend ingevoerd en vormen de basis voor de facturering.
6. Facturen voor de zorgverlening worden maandelijks/periodiek opgemaakt en verstuurd. Deze dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
Na de vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht. Indien betaling achterwege blijft, is zorgaanbieder gerechtigd de zorgverlening op te schorten.
7. Indien opdrachtgever in gebreke blijft met zijn betalingsverplichting voortkomende uit de Overeenkomst van zorgverlening of voortkomende uit andere verplichtingen ten aanzien van de zorgaanbieder, is zorgaanbieder gerechtigd alle buitengerechtelijke incassokosten - met een minimum van 15% over het openstaande bedrag - voor rekening van opdrachtgever te laten komen.
Opdrachtgever is tevens aan zorgaanbieder verschuldigd alle kosten voortkomende uit een gerechtelijke procedure en de kosten van de uitvoering van de gerechtelijke uitspraak aan Zorgaanbieder te vergoeden.
Opdrachtgever is over alle (buitengerechtelijke en gerechtelijke) incassokosten en het openstaande bedrag rente verschuldigd.

Artikel 10 – Dossier en privacy

1. Zorgaanbieder houdt gegevens van cliënt bij in een zorgdossier. Dit dossier wordt maximaal 10 jaar bewaard, tenzij opdrachtgever eerder een verzoek indient tot vernietiging ervan.
2. De persoonsgegevens en zorggegevens van cliënt worden beheerd conform een door zorgaanbieder vastgesteld privacyreglement, dat voldoet aan de wettelijke vereisten. Opdrachtgever geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming tot verwerking van genoemde gegevens.
3. Zorgaanbieder en haar medewerkers betrachten strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens welke cliënt betreffen en waarvan zorgaanbieder en haar medewerkers weten of redelijkerwijs kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden worden geen inlichtingen over cliënt verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van opdrachtgever, dan wel indien zorgaanbieder daartoe op grond van de wet gehouden is. Onder derden worden in dit verband niet verstaan personen die door zorgaanbieder rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst voor zorgverlening en aan wie de verstrekking noodzakelijk is in het kader van de te verrichten werkzaamheden.
4. Opdrachtgever heeft recht op inzage in en afschrift van de informatie in zijn/haar dossier.

Artikel 11 - Beëindiging en opzegging

1. De overeenkomst voor zorgverlening eindigt door een van de volgende omstandigheden:
 - het verstrijken van de in de overeenkomst aangegeven looptijd;
 - het verlopen van de afgegeven indicatie dan wel wijziging van de toekenningsbeschikking;
 - het overlijden van cliënt;
 - verhuizing van cliënt buiten het werkgebied van zorgaanbieder;
 - onder toezicht stelling of faillissement van opdrachtgever of zorgaanbieder.
2. Zorgaanbieder kan de overeenkomst voor zorgverlening schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - dat opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
 - dat opdrachtgever weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - dat cliënt of opdrachtgever gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van zorgaanbieder, die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maken;
 - dat de omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen;
 - dat opdrachtgever nalaat om een nieuwe indicatie en toekenningsbeschikking aan te vragen als bedoeld in artikel 3.1.

In deze gevallen kan opzegging door zorgaanbieder op elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.
3. Opdrachtgever kan de overeenkomst voor zorgverlening schriftelijk opzeggen op elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van zorgaanbieder is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is. Bij een overeenkomst voor zorgverlening met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door opdrachtgever te betalen vergoeding over een

periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.

2. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 12.1. Gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van zorgaanbieder.
3. Het bepaalde in artikel 12.1 is mede van toepassing op de door zorgaanbieder ingeschakelde derden.
4. Opdrachtgever is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

Artikel 13 - Persoonlijke levenssfeer en eigendommen

1. Zorgaanbieder hecht aan een strikte scheiding tussen werk en privé. Om deze reden gebruiken medewerkers van zorgaanbieder uitsluitend hun voornaam en verstrekken zij geen persoonlijke adresgegevens of privé telefoonnummers.
2. Zorgaanbieder draagt geen verantwoordelijkheid voor het door cliënt of opdrachtgever eventueel aan de medewerker van zorgaanbieder in beheer geven van bankpassen, pincodes, contant geld of kostbaarheden.
3. Het is niet toegestaan om medewerkers van zorgaanbieder geld of giften in natura aan te bieden die meer inhouden dan een symbolisch gebaar van dank.
4. Het is niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van zorgaanbieder foto- of filmopnamen te maken van medewerkers van zorgaanbieder.
5. Alle door zorgaanbieder verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen en overeenkomsten enz. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van zorgaanbieder worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij dat van wege de aard van de verstrekte stukken noodzakelijk is.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. Indien opdrachtgever een klacht heeft omtrent de uitvoering door zorgaanbieder van de overeenkomst voor zorgverlening, zal deze die klacht zo spoedig mogelijk aan zorgaanbieder kenbaar moeten maken. Zorgaanbieder zal zo spoedig mogelijk - uiterlijk binnen 7 werkdagen na melding van de klacht - met opdrachtgever in overleg treden, om te proberen een voor beide partijen bevredigende oplossing te bereiken.
2. Indien opdrachtgever met zorgaanbieder geen overeenstemming kan bereiken over de afhandeling van een klacht, kan opdrachtgever de klacht voorleggen aan de Klachtenportaal Zorg.nl (Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen tel. 0228 322 205).

Artikel 15 - Slotbepaling

1. Tijdens de looptijd van de overeenkomst voor zorgverlening is het opdrachtgever niet toegestaan medewerkers van zorgaanbieder in te schakelen voor zorgverlening, indien deze zorgverlening niet verloopt via zorgaanbieder.
2. Het is opdrachtgever niet toegestaan ex-medewerkers van zorgaanbieder in te schakelen voor zorgverlening gedurende 1(één) jaar na beëindiging van de overeenkomst voor zorgverlening.

Artikel 16 - Toepasselijk recht

1. Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.
2. Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomsten die op deze voorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door een bevoegde rechter.

Algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.