

## Algemene Voorwaarden We Care4People Zorg&Welzijn B.V.

Besloten vennootschap We Care4People Zorg&Welzijn B.V. (hierna: We Care4People) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77296729 en is gevestigd aan Lulofsstraat 76 (2521AM) te 's-Gravenhage.

### 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 Zorg door We Care4People.
3. **Ambulante begeleiding:** persoonlijke vorm van begeleiding, gericht op volwassenen met een autisme spectrum stoornis, angststoornissen, dwangstoornissen en stemmingsstoornissen en aanverwante stoornissen.
4. **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.
5. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die zich tot de Zorginstelling heeft gewend niet zijnde personen die voldoen aan de door We Care4People gestelde uitsluitingscriteria. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen We Care4People en Cliënt wordt hieronder tevens verstaan afspraken gemaakt met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van Cliënt voor zover Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt.
6. **Indicatiebesluit:** het besluit vanuit de betrokken Gemeente of een andere instantie uitgaande van de WMO, WLZ of WIN [of een andere wettelijke grondslag] op basis waarvan wordt bepaald op welke Zorg Cliënt aanspraak maakt of kan maken. We Care4People voert haar Zorgdiensten uitsluitend uit aan de hand van het Indicatiebesluit.
7. **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.
8. **Patiëntendossier:** het dossier dat We Care4People op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de Zorg van Cliënt.
9. **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 meerdere zorgaanbieders ten behoeve van persoonlijke verzorging en verpleging, begeleiding en opvang.
11. **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.
12. **Zorgdiensten:** De diensten die We Care4People aanbiedt bestaan uit (ambulante) begeleiding, persoonlijke verzorging, (24-uurs)verpleging, huishoudelijke hulp en dagbesteding.
13. **Zorginstelling:** de instantie die Zorg verleent aan de Cliënt.

14. **Zorgplan:** het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) opgestelde plan, waarin de algemene gegevens van de betreffende Cliënt en de betreffende (gedrags)problematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage in zijn opgesteld. In het Zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd welke Zorg c.q. Diensten We Care4People zal verrichten ten behoeve van Cliënt. Onder Zorgplan wordt tevens het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van We Care4People, elke Overeenkomst tussen We Care4People en Cliënt en op elke Zorgdienst die door We Care4People wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal We Care4People aangeven op welke wijze Cliënt en/of diens ouder(s)/wettelijke verzorger(s) de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten met Cliënt.
5. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
6. 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 We Care4People 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 Zorg. De informatie vanuit We Care4People 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 zorg het beste bij Cliënt past. Tevens vindt uitwisseling van informatie plaats welke noodzakelijk is voor het opstellen van een adequaat Zorgplan.
4. In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het Zorgplan, voorziet Cliënt We Care4People voor zover redelijkerwijs mogelijk in ieder geval van:
  - a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde problematiek;
  - b. de contactgegevens van Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s);
  - c. de hulpverleningsgeschiedenis van Cliënt

d. informatie van derden van Cliënt

5. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Zorgdiensten. 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. We Care4People licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen Zorgplan en de ontwikkelingen omtrent het Zorgplan, de behandeling en de gedragsgerelateerde toestand van Cliënt. We Care4People licht Cliënt die de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingvermogen.

7. Voorts voorziet We Care4People Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten over 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 behandeling 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 We Care4People van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.

9. Eventuele termijnen in het aanbod van We Care4People zijn in beginsel indicatief en geven Cliënt bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### **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 of instelling. Zonder Indicatiebesluit is We Care4People niet in staat Zorg te verlenen of 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 toekomt, indien We Care4People 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 We Care4People B.V. heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan We Care4People 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 12 jaren nog niet heeft bereikt in welk geval tevens toestemming van de ouder(s) en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) is vereist. Doch kan de verrichting van Zorg evenwel zonder toestemming van de ouder(s) en/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. We Care4People 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 ontleen.

4. Indien Cliënt een reeds bevestigde Overeenkomst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt.

5. Elke Overeenkomst die met We Care4People wordt aangegaan, berust bij de Zorginstellingen niet bij een individuele persoon die met We Care4People is verbonden.

6. We Care4People behoudt zich het recht voor een Overeenkomst te weigeren indien sprake is van één van de volgende uitsluitingscriteria:

- a. Verslavingsproblematiek;
- b. Personen die in aanraking zijn geweest met justitie/onder toezicht staan van de reclassering;
- c. Personen met een beperkt IQ, te weten < 80;
- d. Suïcidaliteit;
- e. personen met problematisch, c.q. zeer storend gedrag voor de omgeving waarvan is vastgesteld dat dit gedrag langdurig van aard en niet beïnvloedbaar is;
- f. personen met een behoefte aan (zeer) intensieve persoonlijke begeleiding welke verder reikt dan de aanwezige reguliere begeleiding;
- g. personen die zeer gewelddadig zijn naar zichzelf en/of anderen;
- h. personen die verbaal en/of fysiek zeer agressief zijn;
- i. personen die de hulp van We Care4People niet willen accepteren.

## **Artikel 5 - Opstellen van het Zorgplan**

1. Om Cliënt te kunnen voorzien van adequate zorg wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed zorgverlener verwacht mag worden, een Zorgplan opgesteld.

2. We Care4People vangt aan met de Zorg vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Zorgplan, behoudens indien er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen in welk geval overleg tussen We Care4People en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

3. Indien naar professioneel inzicht van We Care4People een afwijking van het overeengekomen Zorgplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats. De (Behandel)overeenkomst zal dan overeenkomst aangepast worden.

## **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 behandeling is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die We Care4People van Cliënt verkrijgt, alsmede de medewerking van Cliënt en overige zaken afkomstig vanuit de instantie die de Zorgindicatie heeft opgesteld.

2. Cliënt kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien We Care4People 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 We Care4People 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 We Care4People tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van We Care4People is hierbij leidend.
5. De Overeenkomst kan niet door We Care4People opgezegd worden, behoudens gewichtige redenen, en de overschrijding van de uitsluitingsgronden door Cliënt als bedoeld in artikel 4 lid 6 van deze algemene voorwaarden. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval verstaan: het stopzetten van de Indicatie c.q. Zorgindicatie door de instantie die de (Zorg)Indicatie heeft verstrekt, alsmede een dusdanige wijziging in het beschikbare PGB waardoor de financiering van de Behandelovereenkomst niet langer plaats kan vinden.
6. Onverminderd de voorgaande bepalingen eindigt de (Behandel)overeenkomst indien sprake is van:
  - a. Overplaatsing naar een andere Zorginstelling dan We Care4People;
  - b. Instemming en schriftelijke goedkeuring van beide partijen indien van Partijen wegens gegronde redenen niet langer geveerd kan worden om de (Behandel)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.

## **Artikel 7 - Uitvoering van de dienstverlening**

1. We Care4People 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. We Care4People 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 We Care4People de Zorg 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. Het door de betreffende instantie afgegeven Indicatiebesluit, alsmede de door Cliënt verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door We Care4People aangeboden Diensten en prijzen zijn gebaseerd.

4. Bij de uitvoering van de Diensten is We Care4People 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 We Care4People niet in het belang van Cliënt zal zijn.
5. We Care4People 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. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt We Care4People Cliënt tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Cliënt verstrekte informatie en op het door de betreffende instantie afgegeven Indicatiebesluit, alsmede op grond van de door We Care4People gedurende de zorg geconstateerde feiten. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is We Care4People 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 We Care4People, het betreffende Indicatiebesluit niet tijdig of niet volledig is afgegeven of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Cliënt komen, sprake is van vertraging heeft We Care4People recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.
8. De opdracht wordt uitgevoerd op basis van het Indicatiebesluit, indien blijkt dat de uitvoering van de opdracht korter of langer nodig is, dan is We Care4People gerechtigd om dit besluit aan te passen.

## **Artikel 8 - Dossierplicht**

1. We Care4People richt naast het Zorgplan een dossier in met betrekking tot de zorg die Cliënt verkrijgt. We Care4People 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. We Care4People 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 en inzage derhalve redelijkerwijze niet van We Care4People 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 We Care4People gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

## **Artikel 9 - Verplichtingen Cliënt**

1. Voordat een Zorgplan kan worden opgesteld, is Cliënt is verplicht de gegevens die nodig zijn voor het opstellen van het Zorgplan volledig en naar waarheid in te vullen. Cliënt zal naar beste weten We Care4People voorzien van alle inlichtingen en de medewerking die We Care4People voor het uitvoeren van de Overeenkomst redelijkerwijze behoeft. Cliënt is verplicht om We Care4People de door haar

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 We Care4People niet in staat is een adequaat Zorgplan op te stellen en daardoor niet de juiste Zorg kan verlenen ten behoeve van Cliënt.

2. We Care4People is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, noch is We Care4People verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door We Care4People voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. We Care4People kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de (Behandelings)overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie voor zover deze redelijkerwijze nodig is om een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst te kunnen bewerkstelligen. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Cliënt dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan We Care4People.

## **Artikel 10 - Begeleiding**

1. In het kader van de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst biedt We Care4People diverse Diensten aan die gericht zijn op de ontwikkeling van de Cliënt alsmede het stabiliseren van een situatie waarin de Cliënt zich bevinden.

2. De hulpverlening wordt verleend op basis van een zorgplan en daarop te behalen doelen voor de Cliënt. Van het overeengekomen Zorgplan kan in beginsel niet afgeweken worden, tenzij dit in het belang van de Cliënt is. Cliënt kan tevens zelf betrokken worden bij de formulering van de te behalen doelen.

3. De Diensten kunnen plaatsvinden op de locatie van We Care4People alsmede op ambulante basis. Indien sprake is van Ambulante dienstverlening, treedt We Care4People eerst in overleg met Cliënt. Indien overeengekomen, kunnen de Diensten tevens diverse activiteiten buitenshuis bevatten. Indien hiervoor gekozen wordt, kan een begeleider meegaan om de Cliënt begeleiding te bieden.

4. Cliënt is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van het Zorgplan. Cliënt dient We Care4People in staat te stellen het Zorgplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van We Care4People in de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.

5. We Care4People kan indien daartoe opdracht is gegeven een 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 We Care4People de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

6. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de verleende Zorg en adviezen van We Care4People kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Cliënt en met name de (actieve) medewerking van Cliënt en diens ouders/wettelijk vertegenwoordigers.

7. Wanneer de Dienst plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt We Care4People ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende Dienst zal plaatsvinden.

8. We Care4People houdt bij het plannen van Dienst en hiermee gemaakte afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet van We Care4People gevergd kan worden.

9. Indien Cliënt of We Care4People een gemaakte afspraak met betrekking tot een Dienst niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden. Indien dit niet het geval is wordt er een volledige vergoeding gerekend.

10. Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot een Dienst (bijvoorbeeld van datum, tijd, locatie).

### **Artikel 11 - Persoonlijke verzorging en verpleging**

1. De Diensten inzake persoonlijke verzorging en verpleging zien op huidverzorging, medicatiegebruik, bloeddruk meten en aanverwante zorghandelingen. Daarnaast kan cliënt persoonlijke verzorging krijgen op gebied van maaltijdbegeleiding, aan- en uitkleden, douchen en meer.

2. Verpleging kan op basis van 24/7 bij Cliënt thuis geregeld worden.

3. Bij het bereiden van maaltijden zal We Care4People volgens de op haar van toepassing zijnde regelgeving met betrekking tot voedselveiligheid en hygiëne (HACCP) handelen. Cliënt is verplicht de maaltijden te onderzoeken op inhoud en ingrediënten in verband met mogelijke allergieën of diëtaire restricties.

4. In het bijzonder zal ten aanzien van wijkverpleging, de hiernavolgende diensten worden verleend naast hetgeen is opgenomen in lid 1 van dit artikel:

- a. Laag complex verpleegtechnische handelingen (uitvoering door NIV 3 opgeleide medewerkers)
- b. Injecteren subcutaan en intramusculair;
- c. Medicatie toedienen (oraal);
- d. verzorgen van sonde;
- e. het Katheteriseren vrouw/ verzorgen van de katheter man/vrouw;
- f. Zwachtelen.

5. Uitgezonderd hiervan zijn uitdrukkelijk hoog complexe en/of risicovolle/voorbehouden zorgdiensten en/of terminale zorg.

### **Artikel 12 - Huishoudelijke hulp**

1. Ingeval van huishoudelijk hulp, biedt We Care4People diverse diensten aan zoals het schoonmaken van de woning en/of het doen van boodschappen met of zonder cliënt. Bij het uitvoeren van de Werkzaamheden houdt We Care4People rekening met eventuele beperkingen uit hoofde van COVID-19 en/of enige andere ziekten en/of (griep)virusen.

2. In het geval We Care4People voor Cliënt boodschappen doet, zal Cliënt We Care4People voorzien van een boodschappenlijst, tenzij anders overeengekomen. Ook dienen er duidelijke afspraken gemaakt over het in ontvangst nemen van contant geld en/of het gebruik van een pinpas.



3. We Care4People is vrij in haar keuze van Hulpmiddelen. Alle Hulpmiddelen zijn bij de prijs inbegrepen, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. De Hulpmiddelen blijven eigendom van We Care4People tenzij anders is overeengekomen.

4. Cliënt is gehouden om er op eerste verzoek van We Care4People eraan mee te werken dat We Care4People de genoemde Hulpmiddelen terug kan nemen. Cliënt doet daarom bij voorbaat afstand van eventuele retentierechten met betrekking tot deze Hulpmiddelen en zal geen beslag doen/laten leggen op de Hulpmiddelen.

5. De omvang en de reikwijdte van de Werkzaamheden die ten behoeve van Cliënt worden uitgevoerd, zijn gebaseerd op de Werkzaamheden zoals vastgelegd. Bij de uitvoering van de Werkzaamheden is We Care4People niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Cliënt op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Werkzaamheden wordt gewijzigd.

6. Cliënt is verplicht alle door We Care4People verzochte informatie in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de huishoudelijke taken. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat We Care4People niet in staat is alle overeengekomen Werkzaamheden tijdig en volledig uit te voeren. We Care4People is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren.

2. Cliënt is verplicht ervoor zorg te dragen dat:

- a. Garderobe-, sanitaire en overige voorzieningen aanwezig zijn waar We Care4People gedurende de Overeenkomst gebruik van kan maken. Indien ten gevolge van het gebruik van de garderobe schade, diefstal of vermissing optreedt van zaken van We Care4People komt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt;
- b. We Care4People in de woning van Cliënt beschikt over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water;
- c. We Care4People op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de woning, welke locatie voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen en arbeidsomstandigheden (conform de cao in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, Arboret en binnen de richtlijnen van de Inspectie SZW (Arbeidsinspectie)). Bij gebreke hiervan is We Care4People gerechtigd de werkzaamheden op te schorten zolang hieraan niet voldaan is, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige (vertragings)schade;
- d. We Care4People tijdig beschikt over voldoende gelegenheid voor de opslag en/of afvoer van hulp- en reinigingsmiddelen, zoals werkkasten welke bij voorkeur afsluitbaar zijn en voorbehouden aan We Care4People;
- e. Cliënt zal We Care4People de mogelijkheid bieden afval, voortvloeiende uit de reiniging van welke aard dan ook, in de door Cliënt beschikbaar gestelde ruimte af te voeren.
- f. Indien overeengekomen dat Werkzaamheden op hoogte dienen te worden verricht (zoals glazenbewassingswerkzaamheden) We Care4People tijdig beschikt over eventueel benodigde ladder, steigers, rand- en valbeveiliging.

3. Indien Cliënt niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen voldoet, is We Care4People gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Cliënt wel aan haar verplichtingen heeft voldaan.

4. Indien Cliënt op enige wijze verhinderd is, dient Cliënt dit uiterlijk 48 uur voor aanvang van de Werkzaamheden aan We Care4People mede te delen. Bij annulering korter dan 48 uur voor aanvang van de Werkzaamheden is We Care4People gerechtigd de kosten van de afspraak in rekening te brengen.

### **Artikel 13 - Dagbesteding**

1. De dagbesteding bij We Care4People wordt ingericht op basis van het Zorgplan van Cliënt, en indien en waar mogelijk wordt rekening gehouden met de wensen van Cliënt. We Care4People zal hierbij een urenregistratie bijhouden van de dagen en uren dat Cliënt aanwezig is op de locatie van We Care4People.

2. We Care4People heeft dagbesteding open op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 18:00. In overleg kan hier eventueel van afgeweken worden. Tijdens deze tijden zal We Care4People zoveel als mogelijk rekening houden met het inzetten van vaste medewerkers voor Cliënt, doch kan zij dit niet te allen tijde garanderen. Indien en voor zover blijkt dat dit niet mogelijk is, is We Care4People gerechtigd om de betreffende dagbesteding van Cliënt te verplaatsen naar een andere dag, een en ander met inachtneming van de belangen van Cliënt.

3. Op verzoek van Cliënt en/of diens vertegenwoordiger kan We Care4People verantwoording afleggen over de dagbesteding.

4. Indien Cliënt ziek is, en/of er een andere onverwachte reden is dat Cliënt niet kan deelnemen aan de dagbesteding, dient Cliënt dit zo spoedig mogelijk door te geven. Indien dit niet tijdig, althans niet uiterlijk 24 uur van tevoren aan We Care4People wordt gemeld, is Cliënt verplicht om de betreffende dagkosten in rekening te brengen, tenzij anders overeengekomen.

### **Artikel 14 - 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 We Care4People nadere zorg nodig is 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 vergoed. We Care4People 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 Zorgplan.

### **Artikel 15 - Prijzen en betaling**

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

2. We Care4People voert haar dienstverlening uit conform het (wettelijk) vastgestelde tarief. De kosten van de Diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door We Care4People opgestelde registratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij Cliënt, tenzij deze kosten rechtstreeks door de zorgverzekering van Cliënt, het zorgkantoor of de gemeente 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.

3. Indien de vergoeding van de Dienst niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, Indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medische en kennelijk noodzakelijke zorg. Bij gerechtvaardigde twijfel over het al dan niet verkrijgen van de vergoeding, treden We Care4People en Cliënt met elkaar in overleg om tot een passende oplossing te komen.

4. De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door We Care4People worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Indien de kosten niet worden gedekt door de zorgverzekeraar of de gemeente, kunnen partijen overeenkomen dat Cliënt een voorschot dient te betalen, welke Cliënt dient te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

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

7. We Care4People is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven van de zorg.

8. Behoudens het geval de kosten worden gedekt door de zorgverzekering van Cliënt of door de gemeente, dient Cliënt de door We Care4People gefactureerde kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van 30 dagen te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van We Care4People.

## **Artikel 16 - Incassobeleid**

1. Wanneer Cliënt niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 30 dagen 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 We Care4People 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 We Care4People 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 17 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. We Care4People gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken. Indien daartoe gevraagd, zal We Care4People de betrokkene hierover informeren.
2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van We Care4People 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 We Care4People tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien We Care4People op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal We Care4People zich inzetten om te waarborgen dat de beveiliging hiervan voldoet 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. We Care4People 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 zorgplan opnemen. Dit dossier kan ingezien worden door de personen en/of instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van het zorgplan 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 18 - Opschorting en ontbinding**

1. We Care4People 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 We Care4People niet langer gevergd kan worden de Zorg aan Cliënt te verlenen, behoudens de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. We Care4People zal tevens meewerken aan het vinden van een passende oplossing voor zover dit redelijkerwijze in het kader van een goed zorgverlener van haar gevergd kan worden.
2. We Care4People is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

## **Artikel 19 - Overmacht**

1. We Care4People 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 We Care4People wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van We Care4People, (ii) gebrekkigheid van programmatuur of andere zaken, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (v) ziekte van (werknemers van) We Care4People (vi) overige situaties die naar het oordeel van We Care4People buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht heeft Cliënt 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. We Care4People is niet verplicht om Cliënt te vergoeden voor eventuele schade die door Cliënt wordt geleden ten gevolge van de overmachtssituatie.

## **Artikel 20 - 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 ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding.
2. Indien en voor zover een derde, zoals een bewindvoerder of andere wettelijke vertegenwoordiger van Cliënt de Behandelingsovereenkomst mede ondertekend, is deze derde mede verantwoordelijk voor het nakomen van de uit de (Behandelings)overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
3. De aansprakelijkheid van We Care4People in het kader van de Overeenkomst in de zin van artikel 7:446 e.v. B.W. is niet beperkt, overeenkomstig art. 7:463 BW. We Care4People is aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van haar handelen of nalaten op grond van de Overeenkomst. Indien en voor zover 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.

## **Artikel 21 - Geheimhouding**

1. We Care4People 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 betreffende informatie kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, 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 22 - Intellectuele eigendomsrechten**

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van We Care4People waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij We Care4People en worden niet overgedragen aan Cliënt tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van We Care4People worden overgedragen aan Cliënt is We Care4People gerechtigd hiervoor een aparte

Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Cliënt. Een dergelijke vergoeding dient door Cliënt te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Cliënt verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van We Care4People rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van We Care4People. Indien Cliënt wijzigingen wenst aan te brengen in door We Care4People opgeleverde zaken, dient We Care4People expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Cliënt verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van We Care4People rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

6. Elke inbreuk van Cliënt op de IE-rechten (en auteursrechten) van We Care4People, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro en een boete van € 500,- euro voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Dit boetebeding laat onverlet de mogelijkheid van We Care4People om schade te vorderen.

## **Artikel 23 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Cliënt geeft We Care4People, al dan niet op verzoek van We Care4People, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die We Care4People redelijkerwijs behoeft om de Zorg conform het Zorgplan 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 Zorgplan en zal deze gegevens zo spoedig mogelijk kenbaar maken.

2. Cliënt vrijwaart We Care4People 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, tenzij de gevolgen redelijkerwijze niet voor rekening van Cliënt dienen te komen.

3. Indien Cliënt elektronische bestanden, software of informatiedragers aan We Care4People verstrekt, dienen deze vrij zijn van virussen en defecten.

## **Artikel 24 - Klachten**

1. In het kader van de verplichtingen uit de Wkkgz heeft We Care4People de nodige maatregelen genomen om een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te realiseren.

2. Indien Cliënt niet tevreden is over de service van We Care4People of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, dient Cliënt deze klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling te melden bij diens contactpersoon en/of een andere bevoegde medewerker van We Care4People. De

betreffende contactpersoon c.q. medewerker zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen treffen.

3. Voorts zal We Care4People de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

4. Indien de betreffende medewerker van We Care4People 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. Klachtenportaal Zorg zal de klacht vervolgens afhandelen conform hetgeen bepaald in de Wkkgz.

5. We Care4People zal Cliënt op diens verzoek van advies voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht bij het Klachtenportaal Zorg en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

## **Artikel 25 - Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen We Care4People en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.

2. We Care4People 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 We Care4People en Cliënt, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Den Haag (locatie Den Haag) tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

4. Cliënt kan in het kader van hetgeen omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wkkgz indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de Cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de betreffende medewerker bij We Care4People zelf indient.

Den Haag, 29 augustus 2021