

## **ALGEMENE VOORWAARDEN RENQLI**

Algemene Voorwaarden – december 2019

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op iedere vorm van dienstverlening van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid RenQli B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 72142804.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 RenQli: een organisatie die zorg biedt aan volwassenen met een (verstandelijke) beperking.

RenQli heeft als doel om zorg te bieden op de volgende drie aandachtsgebieden, te weten: persoonlijke begeleiding, dagbesteding en persoonlijke verzorging.

1.2 Zorgvrager: een natuurlijke persoon of diens wettelijk vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van RenQli ontvangt of zal ontvangen.

1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: echtgenoot, curator, bewindvoerder en/of mentor.

1.4 Belangenbehartiger: de door zorgvrager aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van zorgvrager optreedt en zorgvrager op zijn verzoek bijstaat in de behartiging van zijn belangen.

1.5 WLZ-(Her)Indicatie: het (wettelijk) vereiste advies door of namens een indicatieorgaan over de aard, inhoud, omvang en tijdsduur van de zorgbehoefte(n) van de zorgvrager en de wijze waarop in deze behoefte(n) kan worden voorzien.

1.6 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgesteld of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een of meer functioneel omschreven zorgaanvragen.

1.7 Dienstverleningsovereenkomst: de overeenkomst die betrekking heeft op de dienstverlening van RenQli die specifiek ziet op de ondersteuning en begeleiding van de zorgvrager bij het tot stand brengen van de aanvraag tot afgifte van een indicatiebesluit.

1.8 Zorgovereenkomst: de overeenkomst die betrekking heeft op de overeengekomen zorg, diensten en tarief, afgeleid van het indicatiebesluit van zorgvrager.

1.9 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zelf zorg kan inkopen.

1.10 Zorg in natura (ZIN): een subsidie die aan zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee zorgvrager zorg, begeleiding, hulp of voorziening krijgt via een instelling of leverancier die een contract heeft met de desbetreffende gemeente/zorgverzekeraar.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen zorgvrager en RenQli uit hoofde van de zorg- en dienstverlening.

2.2 De voorwaarden zijn van toepassing op:

- a. de zorgvrager met een persoonsgebonden budget;
- b. de zorgvrager met particuliere financiering anders dan een persoonsgebonden budget;

c. de zorgvrager met een WLZ-indicatie (Wet Langdurige Zorg) en ZIN (Zorg in Natura).

2.3 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor. Afwijkingen van algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk te zijn overeengekomen.

2.4 Indien een bepaling uit de algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is dan laat dat de rest van de bepalingen onverlet. RenQli en zorgvrager kunnen dan in overleg de nietige bepaling vervangen.

2.5 RenQli verstrekt zorgvrager voor het aangaan van de overeenkomst een afschrift van deze algemene voorwaarden en informeert zorgvrager tijdig over een eventuele wijziging en de toepassing van de nieuwe algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever de nieuwe/gewijzigde algemene voorwaarden uitdrukkelijk niet wenst te accepteren, dan blijven de oude algemene voorwaarden van toepassing. De algemene voorwaarden zijn ook op te vragen bij RenQli dan wel kan de zorgvrager deze raadplegen bij de Kamer van Koophandel, alwaar de (gewijzigde) algemene voorwaarden van RenQli zijn gedeponeerd.

### **Artikel 3 Totstandkoming zorgtoewijzing**

3.1 Zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen RenQli en zorgvrager.

3.2 Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening.

3.3 De totstandkoming van de zorgtoewijzing is onderverdeeld in twee fasen, te weten:

1) de dienstverlening die betrekking heeft op de ondersteuning en begeleiding van de zorgvrager bij het tot stand brengen en indienen van de aanvraag tot afgifte van een indicatiebesluit (fase 1), en  
2) de zorg- en dienstverlening welke na afgifte van het indicatiebesluit aan de zorgvrager wordt verleend (fase 2).

3.4 Fase 1: RenQli hanteert voor de werkzaamheden die betrekking hebben op verrichtingen binnen fase 1 een nader in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst te overeenkomen vaste vergoeding, waarbij de kosten van (onderzoeken door) derden, welke overigens ook voor rekening van zorgvrager komen en separaat in rekening zullen worden gebracht door RenQli, niet meegerekend zijn. Op RenQli rust voor wat betreft de dienstverlening onder fase 1 een inspanningsverplichting, hetgeen tevens inhoudt dat RenQli geen garantie geeft en/of garant staat voor een toewijzend/toekennend indicatiebesluit. Indien de aanvraag om welke reden dan ook wordt afgewezen en zorgvrager tegen het afwijzende besluit rechtsmiddelen (lees: bezwaar- en/of beroepschrift) wenst aan te wenden en daarbij (geheel of gedeeltelijk) RenQli uitdrukkelijk om zijn expertise vraagt, dan zal RenQli voor die extra werkzaamheden een in de overeenkomst overeen te komen vast uurtarief hanteren.

3.5 Fase 2: Voor alle diensten van RenQli onder fase 2 is een indicatie vereist waaruit de zorgbehoefte van de zorgvrager blijkt. De indicaties voor persoonlijke begeleiding, dagbesteding en persoonlijk verzorging worden vastgesteld door het indicatieorgaan.

3.6 In het geval de zorg- en dienstverlening feitelijk eerder is aangevangen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt de begindatum van de feitelijke zorg- en dienstverlening als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum voor fase 1, voor zover van toepassing, en de ingangsdatum voor fase 2 vastgelegd.

3.7 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

#### **Artikel 4 Beëindiging en opzegging van de dienstverlening**

4.1 De individuele overeenkomst eindigt door:

- a. het verstrijken van de looptijd;
- b. het verlopen van de afgegeven indicatie; hiervan dient schriftelijk bewijs gestuurd te worden naar zorgvrager;
- c. het overlijden van de zorgvrager;
- d. opzegging;
- e. ontbinding door rechtelijke overeenkomst;
- f. in het geval van surseance of faillissement van zorgvrager of RenQli.

4.2 RenQli kan de zorgverlening beëindigen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in welke fase deze zich ook bevindt, in redelijkheid niet kan worden verlangd.

Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- a. dat zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst dan wel de algemene voorwaarden niet naleeft;
  - a. Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of mede- cliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de zorgvrager maar ook vanuit de handelwijze van familie van de zorgvrager.
  - b. Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
  - c. Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener en/of mede-clieënten.
  - d. Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk), aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder.

4.3 In de gevallen genoemd in 4.2 kan opzegging door RenQli tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van het geldende Voorschrift Zorgtoewijzing ten aanzien van dit punt.

4.4 Zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen per 1e van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan RenQli onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

#### **Artikel 5 (Her)Indicatie**

5.1 Zorgvrager die zorg inkoop, dient over een geldige indicatie te beschikken.

5.2 Indien blijkt dat de zorgbehoefte van de zorgvrager tijdens de zorgaanbieding dusdanig ingrijpend verandert dat binnen de bestaande afspraken niet langer de noodzakelijke zorg geleverd kan worden, vraagt zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger, in overleg met RenQli, binnen 7 dagen na een opgetreden wijziging/zorgbehoefte een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan. Op grond van de herindicatie zal overleg plaatsvinden over aanpassing van de zorgverlening en zal de zorgovereenkomst dienovereenkomstig worden aangepast.

5.3 Aankoop van zorg op basis van persoonsgebonden budget is eigen verantwoordelijkheid van de persoon in kwestie en/of wettelijk vertegenwoordiger. Hiermee wordt bedoeld dat indien er zorg is ingekocht en er (tijdig) geen indicatie wordt afgegeven, de factuur toch betaald dient te worden, tenzij er schriftelijk een andere afspraak hierover is vastgelegd tussen RenQli en zorgvrager.

#### **Artikel 6 Zorg- en dienstverlening**

6.1 RenQli biedt zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstig eisen van een goede zorgverlening van professionaliteit, kwaliteit en kennis.

6.2 RenQli verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan RenQli kan vermoeden dat dit van vertrouwelijke aard kan zijn. RenQli zal haar medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.

### **Artikel 7 Begeleidingsplan en toestemming**

7.1 De afspraken over de uitwerking van de zorg worden neergelegd in een zogeheten zorgplan, welk plan in overleg en met instemming van zorgvrager tot stand komt. Door instemming met het zorgplan geeft zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het plan.

7.2 Het plan wordt per kwartaal geëvalueerd. In het plan worden hierover afspraken gemaakt.

### **Artikel 8 Verplichtingen van de zorgvrager**

8.1 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die RenQli nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening tijdig ter beschikking te stellen.

8.2 Zorgvrager is verplicht RenQli terstond te informeren over (gewijzigde) feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn

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

### **Artikel 9 Tarieven**

9.1 Bij het aangaan van de overeenkomst wordt het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Afname van dagbesteding in eenheden van dagdelen wordt naar gelang de behoefte vastgesteld. Deze behoefte wordt in het zorgplan door de gedragsdeskundige bepaald, in overleg met zorgvrager. Dit geldt eveneens voor afname van individuele begeleiding. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 10.2, is niet mogelijk, tenzij RenQli hiermee schriftelijk instemt.

9.2 Indien een vast aantal uren zorg per maand of week zijn overeengekomen, worden deze kosten per kalenderjaar berekend en over 12 maanden verdeeld. Elke maand wordt dus hetzelfde bedrag in rekening gebracht.

9.3 Ten aanzien van vervoersvoorziening hanteert RenQli een kilometergrens van 500 meter. Voor afstanden boven 500 meter rust op RenQli de verplichting om vervoer te regelen. Voor afstanden onder 500 meter rust op RenQli geen verplichting.

9.4 De prijzen en tarieven worden mogelijk jaarlijks aangepast aan de eventuele loon- en kostenontwikkelingen.

### **Artikel 10 Annulering en verzuim**

10.1 Te leveren zorg en diensten dienen bij ziekte zo spoedig mogelijk geannuleerd te worden, doch in ieder geval voor 9 uur in de ochtend op de in de zorgovereenkomst vermelde wijze.

10.2 Zorgvrager dient een vrije dag en afwezigheid, anders dan vakantie, zo ver mogelijk van tevoren door te geven, doch minimaal 1 week voor het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden door zorgvrager.

10.3 In geval zorgvrager wegens vakantie afwezig is, dient hij RenQli minimaal twee kalendermaanden van tevoren in te lichten. De duur van afwezigheid vanwege vakantie dient niet

langer dan 4 weken (aaneengesloten) te zijn. In geval cliënt toch langer dan 4 (aaneengesloten) weken afwezig is vanwege vakantie brengt RenQli de in de overeenkomst afgesproken zorg, indien mogelijk, in rekening.

10.4 In geval van niet tijdige annulering als bedoeld in artikel 10.1 en/of in geval van niet tijdige melding van vakantie/afwezigheid als bedoeld in artikel 10.2 en 10.3, ongeacht de reden, worden de te leveren zorg en diensten indien mogelijk volledig in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.

### **Artikel 11 Factuur en betaling**

11.1 RenQli brengt de kosten, indien mogelijk, op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening.

11.2 De genoemde factuur dient binnen 14 dagen na dagtekening te zijn voldaan, tenzij anders wordt overeengekomen.

11.3 Indien binnen de termijn van 14 dagen de factuur niet is voldaan, volgt een herinnering en na 14 dagen de tweede herinnering. Als dan niet per omgaande wordt betaald geldt dit als ingebrekestelling.

### **Artikel 12 Incasso**

12.1 Is zorgvrager in gebreke of verzuim met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van zorgvrager. Hieronder worden onder andere wettelijke rente en (buiten) gerechtelijke kosten bedoeld.

12.2 Termijn- dan wel deelbetalingen van een factuur zijn alleen mogelijk wanneer daar schriftelijk afspraken over zijn gemaakt.

### **Artikel 13 Aanbieding**

13.1 Alle aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.

### **Artikel 14 Handelwijze**

14.1 Deze algemene voorwaarden en de van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door RenQli gewijzigd worden.

14.2 Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is RenQli, in afwijking van het bepaalde in lid 1, gerechtigd eenzijdig deze algemene voorwaarden overeenkomstig te wijzigen.

14.3 RenQli informeert zorgvrager zo spoedig mogelijk over de wijzigingen. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

14.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien Opdrachtgever de nieuwe/gewijzigde algemene voorwaarden uitdrukkelijk niet wenst te accepteren, dan blijven de oude algemene voorwaarden van toepassing.

### **Artikel 15 Klachten**

15.1 RenQli streeft een zorgvuldige uitvoering na van de zorg- en dienstverlening. Ondanks de beoogde zorgvuldigheid kan de zorgvrager een klacht hebben over de zorg- en dienstverlening.

15.2 RenQli kent een klachtenreglement volgens de Wkkgz. Zorgvrager kan klachten over zorg- en dienstverlening mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris van RenQli of zich direct wenden tot de onafhankelijke klachten- en geschillencommissie waar RenQli bij is aangesloten.

### **Artikel 16 Aansprakelijkheid**

16.1 Zorgvrager is gehouden RenQli in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van RenQli te herstellen.

16.2 De aansprakelijkheid van RenQli 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 zorgovereenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer zal de totale aansprakelijkheid beperkt zijn tot de door RenQli te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.

16.3 Zorgvrager is aansprakelijk voor schade die RenQli lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de zorgvrager van deze zorgovereenkomst.

### **Artikel 17 Arbeidsomstandigheden**

17.1 In het geval RenQli zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van zorgvrager, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld. Deze worden vastgelegd in een zorgplan en dienen door zowel zorgvrager als RenQli ondertekend te worden.

### **Artikel 18 Privacy**

18.1 Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager hanteert RenQli een privacyreglement dat aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens voldoet. Het privacyreglement is bij RenQli digitaal op te vragen en kan per post thuis ontvangen worden.

18.2 Het is zowel zorgvrager als RenQli niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming beeld of geluidsopnamen te maken van begeleidingsmomenten tussen zorgvrager en/of een vertegenwoordiger van zorgvrager en RenQli.

### **Artikel 19 Auteursrechten**

19.1 Met betrekking tot de door of namens RenQli uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij RenQli. De met advisering verband houdende stukken die door zorgvrager aan RenQli zijn overhandigd blijven eigendom van zorgvrager.

19.2 Zorgvrager verbindt zich door of namens RenQli uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage aan te bieden, alleen na voorafgaande toestemming van RenQli tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift. Indien zorgvrager geen toestemming vraagt en/of niet verkrijgt en desondanks deze bepaling schendt, dan is RenQli gerechtigd zorgvrager aansprakelijk te stellen.

19.3 RenQli publiceert over in het kader van de zorgovereenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van zorgvrager.

### **Artikel 20 Toepasselijk recht en geschillen**

20.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, evenals deze algemene voorwaarden, worden beheerst door het Nederlandse recht.

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

Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 december 2019.