

Algemene Voorwaarden

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 Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 RenQli: een organisatie die zorg biedt aan volwassenen en kinderen met een (verstandelijke) beperking en/of gedragsproblemen. RenQli heeft als doel om zorg te bieden op de volgende aandachtsgebieden, te weten: persoonlijke begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging, huishoudelijke hulp en diagnostiek.
- 1.2 Zorgvrager: een natuurlijke persoon of diens wettelijk vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van RenQli ontvangt of zal ontvangen.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: echtgeno(o)t(e), ouders/verzorgers, 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: een 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 (eventueel ten behoeve van derde instellingen).
- 1.8 Zorgovereenkomst: de overeenkomst die betrekking heeft op de overeengekomen zorg en diensten, 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.
- 1.11 VPT: een vorm van zorg voor de zorgvrager met een indicatie voor de Wlz. Betreft een leveringsvorm: de manier waarop de zorg wordt ontvangen. Bij de vpt blijft een cliënt thuis wonen en levert de zorgaanbieder het volledige pakket zorg aan de zorgvrager. Voor het volledig pakket thuis betaalt de zorgvrager een eigen bijdrage aan het CAK.
- 1.12 MPT: een vorm van zorg voor de zorgvrager met een indicatie voor de Wlz.

Zorgvrager ontvangt onderdelen vanuit de Wlz thuis / eventueel op dagbesteding.
Voor het modulair pakket betaalt de zorgvrager een eigen bijdrage aan het CAK.

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: de zorgvrager die via Zorgkantoor, een gemeente of andere Zorgvragers een geldig indicatie heeft.
- 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 Zorgvrager 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 gezamenlijk bepalen van de startdatum.
- 3.2 Een overeenkomst tot het verlenen van zorg- en dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan.
- 3.3 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.
- 3.4 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 van de indicatie;
 - b. het overlijden van de zorgvrager;
 - c. opzegging;
 - d. ontbinding door rechtelijke overeenkomst;
 - e. 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. 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-cliënten.
- d. Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk), aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder.
- 4.3 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.
- 4.4 In de gevallen genoemd in artikel 4.2 kan opzegging door RenQli tegen elke dag van de kalendermaand plaatsvinden, met inachtneming van het geldende Voorschrift Zorgtoewijzing; voor zover dit van toepassing is op de betreffende zorg.

Artikel 5 (Her)Indicatie

- 5.5 Zorgvrager die zorg inkoop, dient over een geldige indicatie te beschikken.
- 5.6 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.

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 vastgestelde 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 jaarlijks geëvalueerd.

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 Omvang van de zorg

- 9.1 Bij het aangaan van de overeenkomst wordt het aantal uren begeleiding dat wenselijk is vastgesteld. Afname van dagbesteding in eenheden van dagdelen wordt naar gelang de behoefte vastgesteld. Deze behoefte wordt in het zorgdossier en/of een rekenmodule bepaald, in overleg met zorgvrager.

- 9.2 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.

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 bestaat het risico dat RenQli de cliënt uit zorg meldt.

Artikel 11 Handelwijze

- 11.1 Deze algemene voorwaarden en de van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door RenQli gewijzigd worden.
- 11.2 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.
- 11.3 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.
- 11.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien Zorgvrager de nieuwe/gewijzigde algemene voorwaarden uitdrukkelijk niet wenst te accepteren, dan blijven de oude algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 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.
- 12.2 RenQli kent een klachtenreglement volgens de Wkkgz. Zorgvrager kan klachten over zorg- en dienstverlening mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris van RenQli.
- 12.3 Als de zorgvrager niet tevreden is over de klachtafhandeling van de klachtenfunctionaris, dan kan de zorgvrager zich na de interne procedure pas wenden tot de onafhankelijke klachten- en geschillencommissie waar RenQli bij is aangesloten.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 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.
- 13.2 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.

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

Artikel 14 Arbeidsomstandigheden

14.1 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 15 Privacy

15.1 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.

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

Artikel 16 Auteursrechten

16.1 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.

16.2 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.

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

Artikel 17 Toepasselijk recht en geschillen

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

17.2 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 2025.