

## Algemene voorwaarden voor dienstverlening en ondersteuning WMO/Participatie/Overig Stichting MenzSamen

### Definities

**Hulpverlener/opdrachtnemer:** de rechtspersoon Stichting MenzSamen die op basis van een Overeenkomst ondersteuning biedt

**Hulpvrager:** natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente in aanmerking komt voor ondersteuning en een Overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten met de Hulpverlener/opdrachtnemer en waarvoor de Hulpverlener/opdrachtnemer rechtstreeks wordt betaald door die gemeente, of de natuurlijke persoon die ondersteuning ontvangt van Hulpverlener/opdrachtnemer zonder dat daar een beschikking van de gemeente aan ten grondslag ligt en die de ondersteuning zelf betaalt

**Opdrachtgever:** de gemeente of andere instantie waarmee Hulpverlener/opdrachtnemer /Opdrachtgever een Overeenkomst heeft voor het leveren van ondersteuning

**Intakeformulier:** het formulier dat bij aanvraag van de ondersteuning door Hulpvrager wordt ingevuld

**Overeenkomst :** de Overeenkomst die tussen Hulpverlener/opdrachtnemer en Hulpvrager is gesloten waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.

### **Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere Overeenkomst tussen Hulpverlener/opdrachtnemer en Hulpvrager of Opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De toepasselijkheid van enige Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever wordt door Hulpverlener/opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **Artikel 2. Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Hulpverlener/opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. De ondersteuning wordt in elk geval:
  - veilig, doeltreffend, doelmatig en gericht op de Hulpvrager verstrekt;
  - afgestemd op de reële behoefte van de Hulpvrager;
  - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van Hulpvrager.
3. Hulpverlener/opdrachtnemer onderzoekt periodiek de tevredenheid van Hulpvragers.

### **Artikel 3. Informatie**

1. Hulpvrager en/of Opdrachtgever dragen er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Hulpverlener/opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Hulpvrager/Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Hulpverlener/opdrachtnemer worden verstrekt.
2. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Hulpverlener/opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Hulpverlener/opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Hulpvrager/Opdrachtgever in rekening te brengen.

### **Artikel 4. Inhoud ondersteuning**

1. Hulpvrager vult bij aanvang een intake-/aanvraagformulier in.
2. Hulpverlener/opdrachtnemer maakt bij aanvang van de ondersteuning in overleg met Hulpvrager een ondersteuningsplan, tenzij de gemeente al een ondersteuningsplan heeft gemaakt.
3. Bij het opstellen van het ondersteuningsplan door Hulpverlener/opdrachtnemer worden voor de ondersteuning in natura als uitgangspunt genomen de geldige beschikking van de gemeente waar de hulpvrager woont en de afspraken van Hulpverlener/opdrachtnemer met die gemeente. In het ondersteuningsplan van Hulpverlener/opdrachtnemer worden afspraken vastgelegd over de behoeften van Hulpvrager, de doelen van de ondersteuning en de inzet van Hulpverlener/opdrachtnemer. Het ondersteuningsplan van Hulpverlener/opdrachtnemer maakt integraal deel uit van de Overeenkomst.

### **Artikel 5. Dossiervorming**

- 5.1 De Hulpverlener/opdrachtnemer richt een dossier in met betrekking tot de ondersteuning voor de Hulpvrager. Het dossier omvat het ondersteuningsplan en eventueel andere relevante gegevens die direct verband houden met de ondersteuning.
- 5.2 Het dossier is eigendom van de Hulpverlener/opdrachtnemer.
- 5.3 De Hulpverlener/opdrachtnemer draagt zorg dat aan anderen dan de Hulpvrager geen inlichtingen over de Hulpvrager dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de Hulpvrager, met uitzondering van:
  - a. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de ondersteuning en hun vervangers voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden;

- b. het verstrekken van inlichtingen of het geven van inzage aan de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de minderjarige of wilsonbekwame Hulpvrager voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging;
- c. het verlenen van medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het CBS (in opdracht van het ministerie van VWS), uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente, CAK en SVB waaronder de controles door de gemeente.

5.4 Door de ondertekening van de Overeenkomst geeft de Hulpvrager toestemming voor het gebruik van gegevens door de Hulpverlener/opdrachtnemer met betrekking tot de Hulpvrager ten behoeve van functies zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.

## Artikel 5. Contractsduur; uitvoeringstermijn en einde van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals aangegeven in de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst eindigt door:
  - het verstrijken van de looptijd als de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd;
  - het verlopen van de afgegeven beschikking waarin de gemeente heeft besloten tot het toekennen van ondersteuning aan de hulpvrager;
  - het overlijden van de hulpvrager;
  - opzegging;
  - ontbinding;
  - een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de hulpvrager gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen ondersteuning als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
  - surseance of faillissement van de Hulpverlener/opdrachtnemer.
3. De Hulpverlener/opdrachtnemer kan de Overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de ondersteuning in redelijkheid niet kan worden verlangd. In het contract met de Gemeente zijn afspraken vastgelegd over de aard van de zwaarwegende redenen en over de vereiste inspanning van de Hulpverlener/opdrachtnemer /Opdrachtnemer. Onder zwaarwegende redenen wordt in ieder geval door Hulpverlener/opdrachtnemer verstaan dat:
  - a. de Hulpvrager zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet naleeft, waaronder de betalingsverplichting als de ondersteuning niet wordt verleend op basis van betaling aan de Hulpverlener/opdrachtnemer door de gemeente maar door de Hulpvrager zelf;
  - b. de Hulpvrager weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst;
  - c. de Hulpvrager, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de Hulpvrager betrokkenen

- gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers van de Hulpverlener/opdrachtnemer die voortzetting van de ondersteuning niet meer mogelijk maken;
- d. de omvang of zwaarte van de ondersteuning door een gewijzigde (ondersteunings)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de Overeenkomst gaat vallen en de Hulpverlener/opdrachtnemer /opdrachtnemer en de Hulpvrager geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de Overeenkomst, al dan niet omdat de gemeente daarmee niet akkoord gaat;
- e. op het moment dat de Hulpverlener/opdrachtnemer geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning en de Hulpvrager deze ook niet voor eigen rekening wil gaan afnemen;
- f. op het moment dat de Hulpverlener/opdrachtnemer geen vergoeding meer ontvangt van de Hulpvrager voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning indien de Hulpvrager deze zelf betaalt;
- g. de Hulpvrager als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in een instelling en de Hulpvrager en de Hulpverlener/opdrachtnemer geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen ondersteuning;
- h. in geval van surseance of faillissement van de Hulpverlener/opdrachtnemer / Opdrachtnemer;
- i. de Hulpvrager ondanks een schriftelijke waarschuwing waarin een redelijke termijn is gesteld, na verloop van die termijn niet voldoet aan zijn verplichtingen, waaronder zijn betalingsverplichtingen voor overeengekomen aanvullende diensten;
- j. indien Hulpvrager verhuist naar een adres waar van de Hulpverlener/opdrachtnemer in redelijkheid niet kan worden gevraagd om de Overeenkomst in stand te houden.

4. Opzegging door de Hulpverlener/opdrachtnemer kan tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de Hulpvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 5.3 sub e, f en h genoemde gevallen.

5. De Hulpvrager kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

6. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

## Artikel 6. Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Hulpverlener/opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Hulpverlener/opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal Hulpverlener/opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een wijziging van dit honorarium tot gevolg heeft.
4. In afwijking van lid 3 zal Hulpverlener/opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van tekortkomingen die aan haar kunnen worden toegerekend.

## Artikel 7. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 17 (Geheimhouding) van deze Voorwaarden behoudt Hulpverlener/opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door Hulpverlener/opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Hulpverlener/opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht (tenzij gebruik noodzakelijk is voor rapportage en verantwoording op verzoek van daarvoor aangewezen instanties).
3. Hulpverlener/opdrachtnemer behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## Artikel 8. Opschorting en ontbinding

1. Ingeval van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, stillegging of liquidatie van het bedrijf van opdrachtgever, zullen alle Overeenkomsten met Opdrachtgever van rechtswege zijn ontbonden. Een en ander onverminderd de andere rechten van Hulpverlener/opdrachtnemer onder welke Overeenkomst met Opdrachtgever dan ook, en zonder dat Hulpverlener/opdrachtnemer tot enige schadevergoeding is gehouden.

2. Indien Opdrachtgever niet behoorlijk of niet binnen een gestelde termijn of anderszins niet tijdig voldoet aan enige verplichting, die voor hem uit enige Overeenkomst mocht voortvloeien, is Hulpverlener/opdrachtnemer gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:
  - a. De uitvoering van de Overeenkomst en direct daarmee samenhangende Overeenkomst en op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld; en/of
  - b. Die Overeenkomst en direct daarmee samenhangende Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden, een en ander onverminderd de andere rechten van Hulpverlener/opdrachtnemer onder welke Overeenkomst met Opdrachtgever dan ook en zonder dat Hulpverlener/opdrachtnemer tot enige schadevergoeding is gehouden.
3. Ingeval zich een gebeurtenis voordoet als bedoeld in de voorgaande leden, zijn respectievelijk alle vorderingen van Hulpverlener/opdrachtnemer en de bedoelde vorderingen uit hoofde van de betreffende Overeenkomst (en) onmiddellijk en in het geheel opeisbaar.

## Artikel 9. Klachten

1. Klachten over de verleende dienst of ondersteuning dienen door de Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer.
2. Indien een klacht gegrond is, zal Hulpverlener/opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen.
3. Hulpverlener/opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement dat in te zien is op de website [www.menzsamen.nl](http://www.menzsamen.nl)

## Artikel 10. Honorarium

De overeengekomen honoraria kunnen ten hoogste eenmaal per jaar worden gewijzigd als gevolg van:

- a. Wetswijzigingen waardoor meer inzet van Hulpverlener/opdrachtnemer noodzakelijk is om aan wetgeving te kunnen voldoen.
- b. Een voor de sector gebruikelijke indexering. Aanpassing geschiedt per één december van ieder jaar.

## Artikel 11. Betaling

1. De kosten van de ondersteuning in natura brengt de Hulpverlener/opdrachtnemer in rekening bij de gemeente. De Hulpvrager kan een eigen bijdrage verschuldigd zijn voor de ondersteuning volgens de regels van de Wmo. De Hulpverlener/opdrachtnemer int deze eigen bijdrage niet, tenzij anders overeengekomen met de gemeente.
2. De kosten van ondersteuning zijn voor eigen rekening van de Hulpvrager met particuliere financiering. Voor zover op de overeengekomen ondersteuning wettelijke tarieven van toepassing zijn, wordt de prijs bepaald overeenkomstig die

tarieven, tenzij anders overeengekomen. Betaling dient binnen 30 dagen te geschieden.

## **Artikel 12. No-show en afzeggen afspraak**

Het afzeggen van een afspraak door Hulpvrager dient uiterlijk 24 uur van tevoren gedaan te worden. Indien een afspraak minder dan 24 uur van tevoren door Hulpvrager afgezegd wordt en/of Hulpvrager verschijnt in het geheel niet op een gemaakte afspraak, worden de kosten van de afspraak in rekening gebracht.

## **Artikel 13. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Hulpverlener/opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van de opdrachtgever, waaronder mede begrepen gevolgschade, immateriële schade, bedrijfsschade, verlies van orders, winstderving en dergelijke.
2. Hulpverlener/opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Hulpverlener/opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever of Hulpvrager verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Hulpverlener/opdrachtnemer zal zich inzetten om het doel van uit te voeren trajecten te realiseren. Zij kan echter geen garanties geven. Hulpverlener/opdrachtnemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele beslissingen/sancties die door derden aan Opdrachtgever genomen/opgelegd worden.
4. De hulpvrager is gehouden de Hulpverlener/opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen een tekortschieten door Hulpverlener/opdrachtnemer in de nakoming van de Overeenkomst binnen een redelijke termijn te herstellen.
5. De aansprakelijkheid van de Hulpverlener/opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat terzake door een door de Hulpverlener/opdrachtnemer gesloten verzekering wordt uitgekeerd, 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 als volgt:
  - a. als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst gemoeid is;
  - b. als de Overeenkomst op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden heeft geduurd is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
6. Het bepaalde in lid 5 is mede van toepassing op door de Hulpverlener ingeschakelde derden. De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in lid 5 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de Hulpverlener.

## **Artikel 14. Geschillen**

1. In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden of uit de daarop voortbouwende Overeenkomsten zullen partijen trachten deze minnelijk op te lossen.
2. Dit laat onverlet het recht van elk der partijen een geschil te laten beslechten door de daartoe bevoegde rechter.

## **Artikel 15. Toepasselijk recht**

Op elke Overeenkomst tussen Hulpverlener/opdrachtnemer en de Opdrachtgever en/of de Hulpvrager is Nederlands Recht van toepassing.

## **Artikel 16. Wijziging van de Voorwaarden**

Hulpverlener/opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze Voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerking treden. Hulpverlener/opdrachtnemer zal de gewijzigde Voorwaarden tijdig aan Hulpvrager en/of Opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerking treden is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de Opdrachtgever inwerking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

## **Artikel 17. Geheimhouding**

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

## **Artikel 18. Bescherming persoonsgegevens en privacy**

Onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere wetgeving op het gebied van privacy c.q. bescherming van persoonsgegevens, zal Opdrachtgever als "de verantwoordelijke" worden beschouwd. Hulpverlener/opdrachtnemer garandeert dat hij in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming zal handelen en alle verplichtingen voortvloeiende uit de betreffende wetgeving zal naleven c.q. nakomen. Hulpverlener/opdrachtnemer beschikt over een privacyreglement, dat gepubliceerd is op haar site.