

Bedrijfsmanagementsysteem		
Onderdeel: Procedure		
	<b>Algemene voorwaarden</b>	Datum: 01-10-2018 Versienr: 01 Pagina: 1 van 4

Algemene voorwaarden Zorgbureau Brabant BV  
Ingangsdatum 1 oktober 2018

#### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Zorgbureau Brabant BV: Zorgbureau dat zich richt op begeleiding en ondersteuning van kinderen/ jongeren en volwassenen met psychische problematiek en/of een (licht) verstandelijke beperking.
- Cliënt: persoon ouder dan 18 jaar of, bij een kind jonger dan 18 jaar diens wettelijke vertegenwoordiger, die een overeenkomst heeft met Zorgbureau Brabant BV.
- Deelnemers: cliënten
- Activiteiten: Beschermd Wonen, Ondersteuning zelfstandig leven (ambulante begeleiding) en Ondersteuning maatschappelijke Deelname en Werk (dagbesteding, activering)

#### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen Zorgbureau Brabant BV en een cliënt worden gesloten of reeds zijn gesloten.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen Zorgbureau Brabant BV en de cliënt.
3. Rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst kunnen slechts met instemming van zowel Zorgbureau Brabant BV als de cliënt worden overgedragen aan derden.
4. Bij aanmelding of door de totstandkoming van een overeenkomst aanvaardt de cliënt de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
5. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment nietig of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.
7. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepaling.
8. Indien zich tussen de partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie beoordeeld te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
9. Indien Zorgbureau Brabant BV niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Zorgbureau Brabant BV in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

#### Artikel 3. Aanbod en overeenkomst

1. Naar aanleiding van een vrijblijvend intakegesprek, waarin de wensen en behoeften van de wederpartij worden besproken, geeft Zorgbureau Brabant BV een advies en doet een aanbod.
2. De wederpartij dient binnen twee weken op het aanbod te reageren. Bij niet reageren door de wederpartij vervalt het aanbod.
3. Indien de wederpartij van het aanbod gebruik wil maken, ontvangt deze een Zorgovereenkomst (indien er sprake is van een aanbod in PGB) of geeft de gemeente een beschikking af (in ZorgInNatura), De wederpartij wordt op de hoogte gebracht van de algemene voorwaarden, welke te lezen zijn op de website van Zorgbureau Brabant BV; [www.zorgbureau brabant.nl](http://www.zorgbureau brabant.nl)
4. Zorgbureau Brabant BV kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

#### Artikel 4. Plaatsing en toegankelijkheid

1. Zorgbureau Brabant BV houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, rekening met individuele wensen van de cliënt. Zorgbureau Brabant BV behoudt echter te allen tijde het recht voor om hiervan af te wijken indien de belangen van andere cliënten, Zorgbureau Brabant BV en/of de organisatie zich hiertegen verzetten.

Bedrijfsmanagementsysteem		
Onderdeel: Procedure		
	<b>Algemene voorwaarden</b>	Datum: 01-10-2018 Versienr: 01 Pagina: 2 van 4

2. Zorgbureau Brabant BV houdt zich te allen tijde het recht voor om de cliënt van toekomstige deelname aan activiteiten uit te sluiten, dan wel de tijden aan te passen. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan Zorgbureau Brabant BV.
3. Indien de cliënt tijdens een de begeleiding en of dagbesteding/activering bij Zorgbureau Brabant BV ontoelaatbaar en/of agressief gedrag vertoont, dient de cliënt meteen te vertrekken.
4. Zorgbureau Brabant BV behoudt zich tevens het recht voor om de cliënt te weigeren indien hij/zij door ziekte of anderszins een gezondheidsrisico vormt voor anderen.
5. Alcohol- en/of drugsgebruik door cliënt is verboden. Bij overtreding kan de cliënt van verdere deelname aan activiteiten worden uitgesloten. Begeleiding mag de afgesproken begeleiding stoppen en/of op een ander moment voortzetten.
6. Deelnemers dienen op afgesproken tijden aanwezig dan wel thuis te zijn.
7. Zorgbureau Brabant BV kan niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk gesteld worden bij eventuele ongevallen en/of bijwerkingen, e.d. die ontstaan of voortvloeien uit door gebruik van verstrekte medicijnen aan cliënten:
  - Cliënten of vertegenwoordigers blijven te alle tijden zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct doorgeven van eventuele wijzigingen in de medicatie en/of wijze van verstrekking aan Zorgbureau Brabant BV.

#### Artikel 5. Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Zorgbureau Brabant BV en PGB-client wordt steeds aangegeven voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. De overeenkomst tussen Zorgbureau Brabant BV en ZIN-client wordt steeds aangegaan voor bepaalde tijd.
3. De overeenkomst kan schriftelijk, met redenen, door de cliënt worden opgezegd met een opzegtermijn van minimaal 1 maand. De opzegtermijn gaat in op de dag waarop Zorgbureau Brabant BV de opzegging ontvangt.
4. Zorgbureau Brabant BV kan de cliënt wijzen op de juridische consequenties van het niet nakomen van het bepaalde onder artikel 4 lid 5 en 6. Bij niet- nakoming van het bepaalde onder artikel lid 5 en 6 is Zorgbureau Brabant BV bevoegd om de overeenkomst direct te beëindigen. De cliënt zal in dat geval de door Zorgbureau Brabant BV gemaakte en te maken kosten verschuldigd zijn.
5. Zorgbureau Brabant BV is tevens bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd.
6. Indien het Zorgkantoor beslist dat de cliënt geen recht meer heeft op een toegekend budget of indien een client overlijdt, dan kan de overeenkomst direct worden opgezegd zonder dat verdere kosten verbonden zijn aan annulering van toekomstige activiteiten. Zorgbureau Brabant BV dient op de hoogte gesteld te worden door client/vertegenwoordiger.

#### Artikel 6 Opschorting

Zorgbureau Brabant BV is bevoegd de overeenkomst te ontbinden of nakoming van de verplichtingen op te schorten, indien:

- Cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
- Zorgbureau Brabant BV, na het sluiten van de overeenkomst, kennis heeft genomen van omstandigheden die goede gronden geven te vrezen dat de cliënt de verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk kan/zal nakomen. De opschorting is dan slechts gerechtvaardigd voor zover de tekortkoming dit toelaat.
- Cliënt bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

#### Artikel 7. Annuleren en afmelden

1. Afmelden voor dagbesteding, activering, ambulante begeleiding en/of woon begeleiding dient minimaal 1 werkdag (24 uur) van tevoren plaats te vinden. Indien er geen tijdige afmelding heeft

Bedrijfsmanagementsysteem		
Onderdeel: Procedure		
	<b>Algemene voorwaarden</b>	Datum: 01-10-2018 Versienr: 01 Pagina: 3 van 4

plaatsgevonden, is de cliënt het gebruikelijke tarief voor de afgesproken tijd verschuldigd. Dit geldt ook ingeval van ziekte.

2. Als annuleringsdatum of afmeldingsdatum geldt de datum waarop Zorgbureau Brabant BV de annulering of aanmelding ontvangt.

3. De annulering of afmelding dient altijd schriftelijk naar Postbus 240, 5690 AE, Son en Breugel of via email plaats te vinden via [info@zorgbureaubrabant.nl](mailto:info@zorgbureaubrabant.nl).

#### Artikel 8. Vervoer

1. Indien vervoer door Zorgbureau Brabant BV wordt geregeld dan is er altijd sprake van een Schade Inzittenden Verzekering.

2. De cliënt is verplicht alle geldende veiligheidsvoorschriften strikt na te leven. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door zijn handeling of nalaten. Kosten die ontstaan door deze schade kunnen door Zorgbureau Brabant BV op de cliënt worden verhaald. Kosten ontstaan door het niet naleven van veiligheidsvoorschriften worden verhaald op de cliënt

#### Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Zorgbureau Brabant BV is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de overeenkomst, waaruit een eventuele aansprakelijkheid zou voortvloeien. Deze aansprakelijkheid omvat de vermogensschade en immateriële schade, evenals de wettelijke aansprakelijkheden voor haar personeelsleden en voor door haar ingeschakelde derden, voorzover een en ander aan Zorgbureau Brabant BV toerekenbaar is.

2. De cliënt is wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hem/haar of zijn/haar kind. De cliënt of zijn/haar kind dient WA-verzekerd te zijn.

3. Zorgbureau Brabant BV spant zich in om al zijn activiteiten kwalitatief optimaal te verrichten, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Niet uitgesloten kan worden, dat desondanks foutieve inhoudelijke informatie wordt verstrekt. Zorgbureau Brabant BV aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

4. De cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Zorgbureau Brabant BV aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig aan Zorgbureau Brabant BV worden verstrekt. Dit geldt in het bijzonder voor wijzigingen in cliëntgegevens en wijzigingen in het indicatiebesluit. Zorgbureau Brabant BV is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Zorgbureau Brabant BV is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5. Zorgbureau Brabant BV aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade aan eigendommen van cliënt of zijn/haar kind.

#### Artikel 10. Overmacht

1. Zorgbureau Brabant BV is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de partij geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor de partij niet in staat is de verplichtingen na te komen.

3. Zorgbureau Brabant BV heeft ook recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Zorgbureau Brabant BV haar verplichtingen had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten.

#### Artikel 11. Veiligheid

1. Zorgbureau Brabant BV zorgt ervoor dat de dagbesteding locatie goed toegankelijk is en geschikt voor mensen met een beperking.

2. Zorgbureau Brabant BV treft zodanig personele en materiële voorzieningen dat de appartementen/studio's geschikt zijn voor het verblijf van cliënten. Hiermee zorgt Zorgbureau

Bedrijfsmanagementsysteem		
Onderdeel: Procedure		
	<b>Algemene voorwaarden</b>	Datum: 01-10-2018 Versienr: 01 Pagina: 4 van 4

Brabant BV ervoor dat cliënten op een verantwoorde wijze in de appartementen/studio's kunnen wonen en verblijven.

3. Zorgbureau Brabant BV heeft adequate maatregelen getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.

#### Artikel 12. Privacybescherming en beheer/administratie cliëntgegevens

1. Ter bescherming van uw privacy hanteert Zorgbureau Brabant BV een privacy verklaring. Deze verklaring voldoet aan de wettelijke voorschriften (AGV) en regelt uw recht op inzage, aanpassing, verwijdering en geheimhouding van uw gegevens. Medewerkers zijn gehouden zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan. Wij verwachten van u eveneens dat u zorgvuldig omgaat met de privacy van onze medewerkers. De privacy verklaring is te lezen op [www.zorgbureaubrabant.nl](http://www.zorgbureaubrabant.nl).

2. Het beheren en administreren van cliëntgegevens geschiedt in overleg en op verzoek van (potentiële) cliënt of diens vertegenwoordiger. Cliënt en/of diens vertegenwoordiger wordt tijdig geïnformeerd over de werkwijze. Het gaat hierbij om inzage, correctie, aanvulling, verwijdering, afscherming, vernietiging en het verkrijgen van een afschrift. De cliënt en/of diens vertegenwoordiger heeft te allen tijde de mogelijkheid om inzage te hebben in zijn/haar cliëntgegevens. Hiertoe hanteert Zorgbureau Brabant BV het formulier "verzoekregister cliënten", welke op te vragen is via [info@zorgbureaubrabant.nl](mailto:info@zorgbureaubrabant.nl)

#### Artikel 13. Gedragsnormen

1. Zorgbureau Brabant BV tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers. Zorgbureau Brabant BV hanteert een gedragscode waarin deze en andere uitgangspunten t.a.v. de bejegening beschreven staat. Bij de omgang met de cliënt dienen medewerkers zich aan deze gedragscode te houden. Als onze medewerkers zich niet aan deze gedragscode houden kunt u een klacht indienen in overeenstemming met de klachtenregeling. Als de cliënt in strijd met de algemene gedragsnormen handelt, kunnen wij de dienstverlening met onmiddellijke ingang beëindigen en de zorgovereenkomst met u opzeggen. U kunt meer informatie opvragen bij Zorgbureau Brabant BV.

#### Artikel 14. Klachtenprocedure

1. Zorgbureau Brabant BV is aangesloten bij de ECKG (Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht) Voor de afhandeling van klachten wordt de klachtenprocedure gevolgd en gehanteert.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij de directie van Zorgbureau Brabant BV uiterlijk binnen een maand nadat de cliënt het gebrek heeft geconstateerd. Niet tijdig indienen van een klacht, kan tot gevolg hebben dat de cliënt eventuele rechten verliest.

#### Artikel 15. Geschillenregeling

1. Geschillen tussen cliënten en Zorgbureau Brabant BV over totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door Zorgbureau Brabant BV te leveren of geleverde diensten of zaken kunnen worden voorgelegd aan de ECKG klachtencommissie.

2. Daarnaast kunnen geschillen zowel door de cliënt als door Zorgbureau Brabant BV worden voorgelegd aan en beslecht door de burgerlijke rechter die bevoegd is ter plaatse waar Zorgbureau Brabant BV gevestigd is, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

3. Partijen zullen een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.

#### Artikel 16. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen cliënt en Zorgbureau Brabant BV is Nederlands recht van toepassing.

#### Artikel 17. Wijziging van de voorwaarden

Zorgbureau Brabant BV is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.