



Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de zorgovereenkomst en kan half jaarlijks gewijzigd worden op 1 januari en/of 1 juli.

ARTIKEL 1 – BEGRIPSBEPALING

1.1 Aluna Begeleiding

Aluna Begeleiding biedt begeleiding op maat aan kinderen en jongeren met een (zorg)hulpvraag en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel o.v.v. nummer 55764282.

1.2 Zorgaanbieder en opdrachtnemer

De rechtspersoon of –personen van Aluna Begeleiding die zorg- en dienstverlening biedt aan zorgvragers vervolgens het aannemen en uitvoeren van de opdracht.

1.3 Zorgvrager en opdrachtgever

De cliënt(e) of diens wettelijke vertegenwoordiger, die zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder ontvangt of zal ontvangen.

1.4 Wettelijk vertegenwoordiger

De ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor.

1.5 Dienstverlening

De activiteit(en) welke door Aluna Begeleiding wordt/worden aangeboden en waarvoor de opdrachtgever zich schriftelijk ofwel mondeling voor heeft opgegeven.

1.6 Zorgovereenkomst

De overeenkomst tussen Aluna Begeleiding en de opdrachtgever op grond waarvan de opdrachtgever gerechtigd is gebruik te maken van de dienstverlening van Aluna Begeleiding en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

1.7 Tarief

Het door Aluna Begeleiding berekende tarief is vrijgesteld van BTW indien de opdrachtgever een geldige AWBZ-indicatie kan overleggen met Aluna Begeleiding. Indien er geen geldige AWBZ-indicatie kan worden overlegd, is Aluna Begeleiding genoodzaakt 21% BTW in rekening te brengen.

1.8 Persoonsgebonden budget (PBG)

Een subsidie die aan de zorgvrager op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee de zorgvrager zelf zorg kan inkopen.

1.9 Begeleider

Een student of afgestudeerd begeleider ofwel expertbegeleider die de begeleiding van de cliënt verzorgt.

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de zorgvrager en de zorgaanbieder uit hoofde van de zorg- en dienstverlening.

2.2 Afwijkingen dienen door Aluna Begeleiding te worden vastgesteld en zijn alleen geldig



indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld en vastgesteld door Aluna Begeleiding.

2.4 Voorgaande mondelinge afspraken over hetzelfde onderwerp vervallen indien anders beschreven in de Algemene Voorwaarden.

2.5 Onder Aluna Begeleiding wordt in de Algemene Voorwaarden verstaan, zij die namens of in opdracht van Aluna Begeleiding de opdracht uitvoeren.

2.6 Het ondertekenen van de zorgovereenkomst houdt in dat u de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden aanvaardt.

ARTIKEL 3 – OFFERTES

3.1 Offertes van Aluna Begeleiding zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de zorgverlening heeft verstrekt.

3.2 Aluna Begeleiding zal op grond van de verstrekte informatie de te verrichten werkzaamheden naar vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

3.3 Het bereiken van beoogde resultaten kan niet worden gegarandeerd.

3.4 Alle offertes van Aluna Begeleiding zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is aangegeven.

3.5 In de offerte vermelde prijzen zijn inclusief BTW (indien van toepassing). Indien dit niet van toepassing wordt dit er uitdrukkelijk bij vermeld.

3.6 Aan de tarievenlijst van Aluna Begeleiding kunnen geen rechten worden ontleend.

3.7 Aluna Begeleiding behoudt zich het recht voor om prijzen half jaarlijks, te benoemen op 1 januari en/of op 1 juli, te wijzigen. In het bijzonder wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is.

3.8 De opdrachtnemer kan niet aan de offertes worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel ervan, een kennelijke vergissing of verschrijven bevat.

3.9 Indien de feitelijke zorg- en dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening of inzage Algemene Voorwaarden, geldt de begindatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.

ARTIKEL 4 – OVEREENKOMST

4.1 Zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van de overeenkomst tussen de zorgvrager en zorgaanbieder.

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

4.3 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.



4.4 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

4.5 De opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren in samenwerking met de opdrachtgever.

4.6 In het kader van opdracht wordt in overleg met de opdrachtgever en opdrachtnemer gerapporteerd inzake de voortgang en eventuele andere belangrijke ontwikkelingen al dan niet op uitvoering van de overeenkomst.

4.7 Opdrachtgever vrijwaart Aluna Begeleiding voor eventuele aanspraken van derden die in verband van de uitvoering van de overeenkomst schade leiden.

4.8 De opdrachtgever draagt er zorg voor dan alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de werknemer worden vertrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht op uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijk tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

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

ARTIKEL 5- BEËINDIGING EN OPZEGGING

5.1 De overeenkomst tussen de zorgvrager en zorgaanbieder kan worden beëindigd door:

- Het verstrijken van de looptijd.
- Het verlopen van de afgegeven indicatie.
- Het overlijden van de zorgvrager.
- Opzegging.
- Ontbinding door rechtelijke tussenkomst.
- In het geval van surseance of faillissement van de zorgvrager en/of de zorgaanbieder.

5.2 De zorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlengd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaand:

- Dat de zorgvrager zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft.
- De zorgvrager weigert zijn medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
 - De zorgvrager gedragingen vertoont jegens medewerkers of cliënten van de zorgaanbieder, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maakt.
 - De omvang of zwaarte van de zorg door een gewijzigde zorgvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.



- De zorgvrager of zijn wettelijk vertegenwoordiger nalaat om een nieuwe indicatie aan te vragen.

5.3 Zorgaanbieder zal bij de opzegging als bedoeld onder 5.2 sub d naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de zorgvrager.

5.4 In de gevallen genoemd in 5.2 kan opzegging door zorgaanbieder tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met in achtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan zorgvrager onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

5.5 Zorgvrager kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen per 1^e of 15^e van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk een ander termijn is overeengekomen of tenzij dringende, aan zorgaanbieder onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen

Artikel 6- Indicatie

6.1 Zorgvrager die via een PGB zorg inkoop, dient over een geldige indicatie te beschikken.

6.2 Indien de zorgvrager zich naar aard en omvang ontwikkelt dat zorgaanbieder geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de geïndiceerde aanspreken, dan vraagt zorgvrager dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van zorgaanbieder binnen 7 dagen hierna een nieuwe indicatie aan bij het indicatiezorgorgaan.

6.3 Aankoop van zorg is eigen verantwoordelijkheid van ouders/wettelijke vertegenwoordigers, hiermee wordt bedoeld indien er zorg is ingekocht en er geen nieuwe indicatie wordt afgegeven zal de factuur wel betaald moeten worden, tenzij er schriftelijk een andere afspraak hierover is vastgelegd tussen zorgaanbieder en zorgvrager.

Artikel 7- Zorg- en dienstverlening

7.1 Zorgaanbieder biedt zorgvrager zorg- en dienstverlening overeenkomstige eisen van een goede zorgverlening van professionaliteit, kwaliteit en kennis.

7.2 Zorg aanbieder verbindt zich tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvindt en waarvan zorgaanbieder kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Zorgaanbieder zal zijn medewerkers eenzelfde geheimhoudingsplicht opleggen.



Artikel 8- Informatie

- 8.1 Zorgaanbieder geeft aan zorgvrager algemene informatie over de zorgverlening en specifieke informatie over de inhoud van de te leveren zorg- en dienstverlening.
- 8.2 Als zorgvrager geen informatie wil ontvangen respecteert de zorgaanbieder dat, voor zover dit niet nadelig is voor zorgvrager of anderen.

Artikel 9- Begeleidingsplan en toestemming

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een zogeheten begeleidingsplan. Het begeleidingsplan wordt zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 9.2 Het begeleidingsplan komt in overleg en met instemming van zorgvrager tot stand. Door instemming met het begeleidingsplan geeft zorgvrager toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het begeleidingsplan.
- 9.3 Voor ingrijpend handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het begeleidingsplan, is, behoudens spoedeisend handelen, uitdrukkelijke toestemming van ouder of wettelijke vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak van het onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor zorgvrager te voorkomen. Achteraf wordt de zorgvrager of wettelijk vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 9.4 Het begeleidingsplan wordt minimaal 1x per jaar geëvalueerd. In het begeleidingsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 9.5 Indien de zorgaanbieder het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het begeleidingsplan is aangegeven, overlegt zorgaanbieder hier voorafgaand over met zorgvrager.
- 9.6 In het geval van een kortdurend zorgarrangement kan zorgaanbieder afwijken van de in artikel 9.1 omschreven uitwerking in een begeleidingsplan.

Artikel 10-Verplichtingen van de zorgvrager

- 10.1 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de zorgaanbieder in redelijkheid nodig heeft voor een goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 10.2 Zorgvrager is verplicht zorgaanbieder meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.



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

Artikel 11- Dossiervorming, geheimhouding en privacy

11.1 Ter uitvoering van de zorg- en dienstverlening registreert zorgaanbieder (persoons) gegevens van zorgvrager en wordt een dossier aangelegd. Het begeleidingsplan maakt deel uit van dit dossier.

11.2 Zorgaanbieder beheert de persoonsgegevens van de cliënt conform het vastgestelde reglement.

11.3 Voor dossiervorming en het verstrekken van persoonsgegevens hanteert zorgaanbieder de regels zoals omschreven in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze van toepassing is en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

11.4 Zorgvrager heeft recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.

11.5 Voor inzage of verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte schriftelijke toestemming van zorgvrager nodig.

Artikel 12- Klachten

12.1 Zorgvrager kan klachten over de zorg- en dienstverlening mondeling en schriftelijk kenbaar maken.

Artikel 13- Aansprakelijkheid

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

13.2 De aansprakelijkheid van zorgaanbieder 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 zorgaanbieder te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade



veroorzakende gebeurtenis.

13.3 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 13.2 gelden niet indien de schade is te wijden aan opzet of grove schuld van de zijde van zorgaanbieder ingeschakelde derden.

13.4 Zorgvrager is aansprakelijk voor schade die zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt van deze zorgovereenkomst.

13.5 Zorgvrager is verplicht een verzekering voor Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

Artikel 14- Toepasselijkheid

14.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op;

- a. De zorgvrager met een Persoonsgebonden Budget (PGB).
- b. De zorgvrager met een particuliere financiering anders dan een PGB.

14.2 De zorgvrager met een PGB verstrekt op verzoek van zorgaanbieder een afschrift van het indicatiebesluit op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de toekenningbeschikking.

Artikel 15- Arbeidsomstandigheden

15.1 In het geval zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent in de privéwoning van zorgvrager, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 16- Auteursrechten

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

16.2 Zorgvrager verbindt zich door of namens zorgaanbieder uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage dan na voorafgaande toestemming van zorgaanbieder tenzij er sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.

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



Artikel 17- Toepasselijke recht

17.1 Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlandse recht.

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

17.3 Zorgaanbieder en zorgvrager kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 17.2 geschillen worden behandeld door een Commissie van Arbitrage. Zorgaanbieder en zorgvrager stellen dan gezamenlijke voorwaarden vast.

17.4 In afwijking van het gestelde in artikel 17.2 kunnen zorgaanbieder en zorgvrager overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkend mediator.

Artikel 18- Annulering

18.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, wanneer het een middag- of avondactiviteit betreft, tot 48 uur voor het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door zorgvrager kosteloos worden geannuleerd.

18.2 Te leveren zorg en diensten kunnen, wanneer het logeeropvang of vakantiedagopvang betreft, tot maximaal 1 week voor het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door zorgvrager kosteloos worden geannuleerd.

18.3 Te leveren zorg en diensten kunnen, wanneer het individuele begeleiding betreft, tot maximaal 48 uur voor het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door zorgvrager kosteloos worden geannuleerd.

18.3 In geval van niet tijdige annulering brengt zorgaanbieder de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 19- Tarieven en kostprijzen

19.1 Bij het aangaan van de overeenkomst wordt voor het zorgarrangement het aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs vastgesteld. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 19.2, is niet mogelijk, tenzij zorgaanbieder hiermee schriftelijk instemt.

19.2 Indien er gebruik wordt gemaakt van de dagopvang, logeeropvang of activiteit in groep wordt het gehele bedrag in rekening gebracht. Dit geldt ook indien de cliënt naar eigen keuze maar een deel gebruik maakt van deze begeleiding.



19.3 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement kunnen jaarlijks aangepast worden aan de loon- en kostenontwikkeling.

Artikel 20- Kredietwaardigheid

20.1 Indien de kredietwaardigheid van zorgvrager daartoe naar het oordeel van zorgaanbieder redelijkerwijs aanleiding geeft, kan zorgaanbieder nadere zekerheden verlangen.

Artikel 21- Factuur en betaling

21.1 Zorgaanbieder brengt de kosten op een gespecificeerde factuur bij zorgvrager in rekening.

21.2 De genoemde factuur dient binnen 14 dagen na dagtekening te zijn voldaan.

21.3 Indien binnen de termijn van 14 dagen de factuur niet is voldaan, geldt dit als ingebrekestelling.

Artikel 22-Incasso

22.1 Is zorgvrager in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van zorgvrager.

Artikel 23- Einde overeenkomst bij PGB

23.1 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene voorwaarden geldt voor zorgvrager met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden;

a. Intrekking van de toekenningbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van intrekking.

b. Wijziging van de toekenningbeschikking door het zorgkantoor. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als zorgvrager kan aantonen aan zorgaanbieder dat hij op grond van de gewijzigde beschikking aan zijn betalingsvoorwaarden kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet.

c. Bij het ontbreken van een herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.

23.2 Zorgvrager dient zorgaanbieder onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningbeschikking, alsmede over de herindicatie.



23.3 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 19.2 de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 24- Particuliere financiering

Deze bepaling is van toepassing voor zorgvrager als bedoeld in artikel 14.1 sub b en c van de bijzondere voorwaarden.

24.1 Zorgvrager kan in elk geval van aanpassing van de tarieven als bedoeld in artikel 19.2 de overeenkomst opzeggen.

Artikel 25

25.1 Deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en op de grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door zorgaanbieder gewijzigd worden.

Zorgvrager kan binnen 30 dagen kenbaar maken dat ze het er niet mee eens zijn.

25.2 Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is zorgaanbieder in afwijking van het bepaalde in lid 1 gerechtigd eenzijdig deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen cliëntovereenkomstig te wijzigen.

25.3 Zorgaanbieder informeert zorgvrager zo spoedig mogelijk over de wijzigingen.

Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan zorgvrager zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

25.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 26- Slot

26.1 Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden treden in werking op 1 september 2012.

26.2 Deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden kunnen worden aangehaald als Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van Aluna Begeleiding.



Aluna Begeleiding

Mariëlle van der Knaap – Shirley Goedendorp
p/a Middenzwet 10
2291 HM Wateringen
Mobiel 06 21495159 – 06 19586654

KVK nummer 55764282
BTW nummer 851851320B01
RABOBANK 1500.32.811