

ALGEMENE VOORWAARDEN AMBULANTE BEGELEIDING VÉRIAN WMO

Artikel 1. Definities

1. AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De AVG geeft aan wanneer organisaties persoonsgegevens mogen verwerken en welke rechten personen hebben van wie gegevens worden verwerkt.
2. Algemene voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Ambulante Begeleiding Vérian Wmo.
3. Beschikking: het geldende besluit van de gemeente waarbij is vastgelegd voor welke zorgindicatie de cliënt in aanmerking komt.
4. CAK: het Centraal Administratiekantoor in Den Haag (www.hetcak.nl) dat verantwoordelijk is voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage Wmo.
5. Cliënt: de natuurlijke persoon die op grond van een beschikking recht heeft op Wmo-gefinancierde zorg en van de diensten van Vérian gebruik wenst te maken of maakt, dan wel een overeenkomst met Vérian wenst te sluiten of al heeft gesloten.
6. ECD: het Elektronisch Cliënten Dossier is een digitaal systeem dat professionals ondersteunt bij de hulpverlening aan cliënten. In dit systeem zijn de rapportages, het behandel- en begeleidingsplan en alle administratie rondom een cliënt terug te vinden.
7. Gemeente: de gemeente waarin cliënt woont en die de beschikking heeft afgegeven.
8. Klachtenfunctionaris: de door Vérian aangestelde functionaris die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling.
9. Klachtenreglement: een beschrijving van de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de klachtenfunctionaris een ingediende klacht behandelt en afwikkelt. Het klachtenreglement is te raadplegen op de website van Vérian. Een afschrift van het klachtenreglement zal op verzoek aan cliënt ter hand worden gesteld.
10. Medewerker: een werknemer in dienst van Vérian, dan wel een door Vérian ingeschakelde derde, die op basis van de overeenkomst aan cliënt ambulante begeleiding biedt.
11. Partij(en): Vérian, de gemeente en cliënt gezamenlijk dan wel afzonderlijk, afhankelijk van de context.
12. Schriftelijk: in deze algemene voorwaarden wordt digitale berichtgeving (o.a. e-mails) gelijkgesteld aan schriftelijke stukken, zoals de met de post verzonden brieven.
13. Onafhankelijke geschilleninstantie: de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Vérian is aangesloten: Stichting Zorggeschil. Stichting Zorggeschil behandelt klachten volgens de door de geschilleninstantie opgestelde procedure. Nadere informatie over de geschilleninstantie, haar bevoegdheden en de procedure kan worden verkregen op de website www.zorggeschil.nl.
14. Vérian: Vérian Zorg Holding B.V., statutair gevestigd aan de Wierdensestraat 131, 7604 BD te Almelo, geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met nummer 84842261 en alle aan haar gelieerde entiteiten in de zin van artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek.
15. Werkdag(en): maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
16. Wmo: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Op basis van de Wmo geeft de gemeente ondersteuning thuis, zoals begeleiding en dagbesteding of ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten.
17. Welkomstbrief: de brief waarin de informatie staat omtrent de tussen cliënt en Vérian gesloten overeenkomst. In de Welkomstbrief wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst. Cliënt stemt (digitaal) in met de voorwaarden voor de dienstverlening.
18. De Zorg: de ambulante begeleiding, waarbij een medewerker van Vérian cliënt in een kwetsbare situatie ondersteunt en begeleidt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, zijn deze Algemene voorwaarden van toepassing op alle overeenkomsten omtrent de ambulante begeleiding en op alle (overige) rechtsverhoudingen die door Vérian en/of door de aan haar gelieerde organisaties en bedrijven worden gesloten dan wel aangegaan, één en ander met inachtneming van het bepaalde uit de Wmo en overige van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.
2. Deze Algemene voorwaarden treden niet in plaats van enige wettelijke bepalingen.
3. Afspraken tussen cliënt en medewerker binden Vérian niet, tenzij deze afspraken schriftelijk door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van Vérian zijn bevestigd.

Artikel 3. Totstandkoming en uitvoering overeenkomst

1. De overeenkomst tussen cliënt en Vérian komt tot stand door middel de afgegeven beschikking en het verlenen van ambulante begeleiding.
2. Vérian verleent zorg op basis van de beschikking en zet hiervoor passende medewerker(s) in.
3. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de feitelijke zorgbehoefte van cliënt en daarmee de inzet van de medewerker(s) afwijkt van de beschikking, is cliënt verantwoordelijk voor het aanvragen van een herindicatie.
4. De organisatie en uitvoering van de zorg geschiedt in overeenstemming met de maatschappelijk aanvaarde standaarden en normen als opgenomen in de kwaliteitseisen en protocollen van Vérian.
5. Hoewel Vérian ernaar streeft zoveel mogelijk dezelfde medewerker(s) bij de cliënt in te zetten, is Vérian gerechtigd (onderdelen van) de zorg uit te laten voeren door verschillende medewerkers, indien dat naar de mening van Vérian een verantwoorde uitvoering van de zorg niet belemmert.
6. Vérian wijst cliënt een medewerker en een contactpersoon toe. De contactpersoon maakt met cliënt afspraken met betrekking tot het begeleidingsplan en formuleert samen met cliënt doelen om de zelfstandigheid te bevorderen.

Artikel 4. Wijziging zorgovereenkomst

1. Cliënt meldt Vérian tijdig dat en wanneer cliënt verhinderd of afwezig is. Overeengekomen (en ingeplande) zorg en/of overige diensten kunnen tot uiterlijk 24 uur voor aanvang daarvan worden afgezegd.
2. Tenzij sprake is van een calamiteit brengt Vérian – bij niet tijdige afzegging in de zin van artikel 4.1 – de kosten van de overeengekomen (en ingeplande) zorg, eventueel verhoogd met administratiekosten, bij cliënt in rekening. Cliënt verbindt zich die kosten te voldoen.
3. Structurele wijziging van tijden, dagen dan wel de locatie waar(op) de zorg plaatsvindt, kan cliënt zowel schriftelijk als mondeling aanvragen. Vérian is op geen enkele wijze verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging(en).
4. Vérian is gerechtigd de (afspraken omtrent de) ambulante begeleiding met onmiddellijke ingang aan te passen bij wijzigingen in de Wmo en/of andere van overheidswege opgelegde wet-/regelgeving, ook indien de wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

Artikel 5. Verplichtingen cliënt

1. Cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van (een medewerker van) Vérian met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vérian verstrekt cliënt geen volmacht(en) en/of machtiging(en) aan de medewerker.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vérian en/of cliënt verschaft cliënt de medewerker op geen enkele wijze toegang tot zijn bankrekening, pinpas, creditcard, internetbankieren en/of digitale bankomgeving.

4. Bij overtreding van het bepaalde in de hiervoor genoemde leden aanvaardt Vérian geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die het gevolg is van, dan wel voortvloeit uit de overtreding van hetgeen hierboven vermeld.
5. Cliënt meldt adreswijzigingen uiterlijk veertien (14) dagen voor de verhuisdatum schriftelijk aan Vérian.
6. Indien zich een wijziging voordoet in de persoonlijke/medische toestand van cliënt, welke wijziging van invloed kan zijn op de door Vérian te verlenen zorg, meldt cliënt die wijziging zo spoedig mogelijk aan Vérian.
7. Cliënt stelt de medewerker een rookvrije en verantwoorde werkplek ter beschikking.
8. Cliënt mag zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en/of andere personen.
9. Cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van adequate afspraken omtrent de ambulante begeleiding en verstrekt Vérian de hiervoor benodigde informatie. De afspraken over de zorg worden in het begeleidingsplan opgenomen en maken deel uit van deze overeenkomst.
10. Partijen evalueren de afspraken omtrent de ambulante begeleiding minimaal twee keer per jaar of bij grootschalige wijzigingen in het begeleidingsplan (bijvoorbeeld bij een herindicatie).
11. In onderling overleg kunnen partijen besluiten de afspraken omtrent de ambulante begeleiding te wijzigen. De wijzigingen zijn slechts rechtsgeldig wanneer deze door partijen schriftelijk zijn bevestigd. Daarna worden de afspraken vastgelegd in het ECD en toegevoegd aan het begeleidingsplan.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

1. Vérian is niet aansprakelijk voor en niet gehouden tot vergoeding van enige schade die veroorzaakt is door handelen of nalaten van cliënt en/of bij cliënt aanwezige personen (waaronder onder andere doch niet uitsluitend wordt verstaan gasten/bezoekers/mantelzorgers van cliënt).
2. Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld (van de medewerker) van Vérian, is de aansprakelijkheid van Vérian onder alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Vérian.
3. Als cliënt schade heeft geleden, waarvoor Vérian aansprakelijk is, kan cliënt bij Vérian een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Daartoe meldt cliënt de schade zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) maand na constatering ervan, aan de afdeling Financiële administratie van Vérian. Cliënt gebruikt daarvoor het bij Vérian op te vragen schademeldingsformulier.
4. Cliënt voegt bij het schademeldingsformulier een kopie van het aankoopbewijs van de beschadigde zaak. Indien cliënt in redelijkheid niet over een aankoopbewijs beschikt, voegt hij bij het schademeldingsformulier een taxatierapport van de beschadigde zaak of een offerte van de kosten van de te verrichten herstelwerkzaamheden toe.
5. Het schademeldingsformulier dient door zowel de cliënt als door de medewerker ondertekend te worden, zodat vaststaat dat de betrokken partijen akkoord gaan met de inhoud van het schademeldingsformulier.
6. Zonder een van de in artikel 7.4 genoemde bewijsstukken en/of zonder de handtekening van de medewerker op het schademeldingsformulier, neemt Vérian het schademeldingsformulier niet in behandeling en is Vérian niet tot uitkering van enige schadevergoeding gehouden.
7. Cliënt verklaart bij de ondertekening van de overeenkomst te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren ('WA-verzekering'). Cliënt verbindt zich deze WA-verzekering gedurende de looptijd van de overeenkomst te continueren. Indien deze WA-verzekering door/namens de verzekeraar wordt opgezegd/beëindigd, meldt cliënt dat onverwijld aan Vérian. Het staat Vérian dan vrij de overeenkomst te beëindigen.
8. Enkel in geval van calamiteiten zullen cliënt en de medewerker zich bij de uitvoering van de overeenkomst in/met een motorvoertuig (waaronder te verstaan: een scooter, scootmobiel,

brommer, brommobiel en alle daarmee enigszins vergelijkbare voertuigen) verplaatsen en ook dan alleen, indien:

- a. de bestuurder van het motorvoertuig daarvoor een geldig rijbewijs heeft;
 - b. het motorvoertuig deugdelijk verzekerd is (inclusief inzittendenverzekering).
9. Schade die tijdens het in artikel 7.8 bedoelde vervoer door cliënt wordt veroorzaakt dan wel geleden en die niet door zijn verzekering wordt gedekt, waaronder ook verstaan het bedrag van het eigen risico en de verhoogde premie door het vervallen van (een deel van) de no-claim korting, komt integraal voor rekening van cliënt.

Artikel 7. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan elke niet aan Vérian te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Vérian geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Vérian kan worden gevergd.
2. Zolang de overmacht toestand bij Vérian (voort)duurt, is Vérian gerechtigd de uitvoering van de (zorg)overeenkomst op te schorten, zonder dat Vérian tot enige schadevergoeding gehouden is.
3. Indien de overmacht toestand bij Vérian langer dan vijf (5) werkdagen duurt – of voorzienbaar is dat dat het geval zal zijn – meldt Vérian dat onverwijld schriftelijk aan cliënt. Partijen komen gezamenlijk tot een oplossing over de continuïteit van de zorg.

Artikel 8. Klachten en geschillen

1. Cliënt dient klachten over de uitvoering van de overeenkomst waarover geen overeenstemming met de contactpersoon en/of medewerker kan worden bereikt, zo spoedig mogelijk schriftelijk in bij de Klachtenfunctionaris van Vérian. De geldende klachtenprocedure is te vinden op de website van Vérian (www.verian.nl).
2. Indien de klacht niet conform de klachtenprocedure is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid voor partijen om zich te wenden tot de onafhankelijke geschilleninstantie: Stichting Zorggeschil. Deze geschilleninstantie neemt een melding volgens haar eigen procedure in behandeling.

Artikel 9. Privacy

1. Voor de in deze Algemene Voorwaarden bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de AVG.
2. Voor het verlenen van verantwoorde zorg dient Vérian te beschikken over de persoonlijke gegevens van cliënt. Vérian registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden – tenzij er sprake is van een calamiteit/noodsituatie – zonder voorafgaande toestemming van cliënt niet aan derden ter beschikking gesteld.
3. Hoe Vérian omgaat met gegevens (van cliënten) en welke rechten een persoon kan uitoefenen is terug te vinden in de privacyverklaring van Vérian, gepubliceerd op www.verian.nl.
4. Elke medewerker is gebonden aan onder andere de geheimhoudingsplicht en aan de meldcode huiselijk geweld.

Artikel 10. Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege, zonder opzegging:
 - a. op de einddatum genoemd in de beschikking;
 - b. door het overlijden van cliënt;
 - c. met wederzijds goedvinden, waarvoor een door beide partijen ondertekend stuk noodzakelijk is;

- d. zodra cliënt naar een andere gemeente verhuist, tenzij Vérian ook met die andere gemeente een (raam)overeenkomst voor ambulante begeleiding heeft gesloten en partijen uitdrukkelijk overeenkomen dat de overeenkomst wordt voortgezet op basis van de door cliënt bij de nieuwe gemeente aan te vragen beschikking;
 - e. indien cliënt in het ziekenhuis (of een vergelijkbare zorginstelling) wordt opgenomen;
 - f. in geval van ontbinding van de overeenkomst door de bevoegde Nederlandse rechter.
2. De cliënt kan de overeenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
3. Vérian is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten en/of op te zeggen indien:
 - a. cliënt enige uit de overeenkomst en/of deze Algemene voorwaarden voortvloeiende verplichting (geheel of gedeeltelijk) niet of niet tijdig nakomt;
 - b. cliënt, zijn gasten en/of andere derden voor wier gedragingen cliënt redelijkerwijs verantwoordelijk (te stellen) is, een huisdier tegen de medewerker opzet(ten) of zich jegens de medewerker schuldig maakt/maken aan discriminatie, racisme, excessief alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, seksuele intimidatie en/of dwang;
 - c. de werkplek van de medewerker (lees: de thuissituatie bij cliënt) niet voldoet aan de wet- en regelgeving en cliënt weigerachtig blijft de werkplek daarmee in overeenstemming te brengen;
 - d. op de werkplek van de medewerker sprake is van een dermate slechte hygiënische situatie dat het in redelijkheid niet van de medewerker kan worden gevergd dat hij de overeengekomen ambulante begeleiding verleent en cliënt weigerachtig blijft de hygiënische situatie te verbeteren.

Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de overeenkomst, deze Algemene voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van Vérian is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle eventuele geschillen die ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst, deze Algemene voorwaarden en alle overige overeenkomsten en/of transacties van Vérian zullen, voor zover de geschilleninstantie niet wordt ingeschakeld en door de wet niet dwingend anders wordt voorgeschreven, in eerste instantie worden onderworpen aan het oordeel van bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel locatie Almelo.

Artikel 12. Overige bepalingen

1. Vérian heeft een cliëntenraad ingesteld. Dit is een onafhankelijk orgaan, dat de belangen behartigt van alle cliënten van Vérian. Via de cliëntenraad heeft de cliënt medezeggenschap in de organisatie. In de cliëntenraad zitten cliënten (of hun vertegenwoordigers). De cliëntenraad adviseert de directie van Vérian gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de zorg-/dienstverlening te maken hebben.
2. Wanneer cliënt twijfelt of een persoon in dienst is bij Vérian, dan kan cliënt deze persoon verzoeken zich te legitimeren en bij Vérian navraag doen. De medewerker dient zich te allen tijde bij cliënt te kunnen legitimeren.
3. Het is cliënt niet toegestaan de medewerker een beloning toe te zeggen of uit te keren. Evenmin is het cliënt toegestaan de medewerker een lening te verstrekken, dan wel zich als borg of hoofdelijke medeschuldenaar voor de medewerker te verbinden.

De Algemene voorwaarden zijn voor het laatst herzien op 9 september 2024.