

## Artikel 1: Begripsbepaling.

- Onder Zorg voor Zorg wordt in deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden verstaan;
  - VOF Zorg voor Zorg, bureau voor particuliere (weekend) opvang,(thuis)begeleiding, gevestigd in de provincie Gelderland en kantoorhoudend te Zutphen. Ingeschreven bij de Kamer van koophandel registratienummer 68143001
  - Zorg voor Zorg Veluwe ( Ko&Zo Kinderopvang en Zorg) gevestigd in de provincie Gelderland en kantoorhoudend te Ede. Ingeschreven bij de Kamer van koophandel registratienummer 09195721
- Onder zorg/hulpverlening wordt verstaan alle verpleegkundige, begeleidende, en ondersteunende werkzaamheden zowel in de thuissituatie als op locatie (tijdelijk verblijf, begeleiding, PGB gezinsvakantie) zoals beschreven in de zorgovereenkomst.

## Artikel 2: Algemene Toepassing.

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen Zorg voor Zorg en haar cliënt.
- Afwijkende voorwaarden en bedingen maken alleen deel uit van de overeenkomst als deze door Zorg voor Zorg hierin schriftelijk zijn vermeld.
- Bij de uitvoering van de werkzaamheden door Zorg voor Zorg wordt uitgegaan van de wettelijke bepalingen op het gebied van privacy en klachten reglement.

## Artikel 3: Zorgovereenkomst.

- Een zorgovereenkomst komt tot stand, zodra deze door Zorg voor Zorg en de cliënt is ondertekend.
- De inhoud van de zorgovereenkomst geeft aan welke werkzaamheden worden uitgevoerd.
- De werkzaamheden kunnen bestaan uit; verpleegkundige, begeleidende en ondersteunende taken gericht op de mogelijkheden van de PGB budgethouder zowel in de thuissituatie als op locatie (kortdurend verblijf).
- Indien Zorg voor Zorg door overmacht geen zorg kan leveren kan de overeenkomst door één van de partijen worden ontbonden.
- In de zorgovereenkomst worden afspraken gemaakt ten aanzien van de werkzaamheden, werktijden en betalingen.
- Het minimale aantal uren voor de ambulante thuisbegeleiding bedraagt 3 aaneengesloten uren.

## Artikel 4: Inschrijving particuliere opvang en (thuis)begeleiding.

- Inschrijving komt tot stand door het aan gaan van een zorgovereenkomst tussen Zorg voor Zorg en cliënt.
- De inschrijving is bindend nadat de zorgovereenkomst door beide partijen is ondertekend.
- Tot het moment van ondertekening van de zorgovereenkomst door cliënt kan Zorg voor Zorg nimmer worden gehouden om diensten te verlenen. De uitvoeringstermijn vangt dan ook niet eerder aan dan nadat de cliënt de noodzakelijke gegevens ter beschikking heeft gesteld aan Zorg voor Zorg.
- Drie maanden na aanvang van de zorgovereenkomst vindt er een evaluatie plaats van de geleverde zorg. In deze evaluatie wordt er gezamenlijk bekeken of de zorgovereenkomst gecontinueerd of beëindigd wordt. Mocht de zorgovereenkomst gecontinueerd worden, dan kan men inschrijven voor de rest van het jaar. De inschrijving is dan definitief en heeft een opzegtermijn van twee maanden.
- De cliënt of zijn / haar wettelijke vertegenwoordiger gaan met ondertekening van het intake formulier akkoord met deze algemene voorwaarden.

## Artikel 5 : PGB vakanties en of gezinsweekend

Aanmeldingen voor een PGB vakantie en / of gezinsweekend kunnen in eerste instantie zowel per mail als telefonisch plaatsvinden. Dit is dan een voorlopige reservering. Na deze reservering volgt er een vrijblijvende offerte. Aan deze offerte kunnen geen rechten worden ontleend. De in de offerte vermelde tarieven zijn exclusief heffingen van overheidswege, eventuele (extra) reis- , consumptie- en entreekosten. Begeleidings uren dienen met een minimum van drie aaneengesloten uren te worden afgenomen. Mocht de gedane offerte voldoen aan de wensen van de cliënt dan kan de voorlopige reservering omgezet worden in een definitieve reservering.

De definitieve reservering komt tot stand door:

1. Invullen en ondertekenen van het intake formulier
2. Ondertekening van de Zorgovereenkomst
3. Betaling van 25 % van het huurbedrag van de vakantiewoning aan Zorg voor Zorg

De boeking wordt pas definitief nadat wij de aanbetaling van 25% het huurtarief ontvangen hebben, Als de aanbetaling niet binnen gestelde termijn is ontvangen dan vervalt de voorlopige reservering en de gedane offerte en hierdoor dus de plicht tot het leveren van zorg en of begeleiding en het aanbieden van een vakantiewoning tegen een gereduceerd tarief.

### • Resterende gelden (A)

Uiterlijk tien weken voor aanvang van het verblijf dient het resterende huurbedrag te worden overgemaakt aan Zorg voor Zorg. Als de reserveringsdatum binnen de termijn van tien weken ligt, dan dient het gehele huurbedrag direct betaald te worden. Mocht het resterende huurbedrag binnen de gestelde termijn niet worden voldaan dan behouden wij ons het recht voor om het gewenste verblijf te annuleren. De aanbetaling wordt dan na aftrek van € 35 administratie en boekingskosten retour gestort.

### • Resterende gelden (B)

De gemaakte afspraken ten aanzien van de begeleidingsuren staan beschreven in zowel het intakeformulier als in de zorgovereenkomst . Op niet gebruikte begeleidingsuren wordt geen restitutie gegeven.

### • Resterende gelden (C)

Kosten die gemaakt zijn in het kader van het uitvoeren van de activiteiten te weten; entree kosten, consumpties voor PGB houder en zijn gezinssysteem en de gereden kilometers gerekend vanaf de verblijfslocaties ad € 0,19 de km worden achteraf gefactureerd. Dit geldt niet voor de

vooraf overeengekomen gratis activiteiten exclusief voor de PGB houder. Het gereduceerde huurtarief is exclusief toeristenbelasting deze bedraagt €1,= per persoon per nacht, deze wordt achteraf gefactureerd .De schoonmaakkosten bedragen € 40,-/€60,- . De vakantiewoning dient bezemschoon achtergelaten te worden. Extra kosten i.v.m. eventuele huurartikelen worden achteraf gefactureerd.

#### **Artikel 5a: Annulering**

Bij annulering van een PGB vakantie of gezinsweekend worden de volgende kosten in rekening gebracht;

1. Tot 9 weken voor aanvang data € 45 ,= administratie- en boekingskosten.
2. 8 weken tot 1 week voor aanvang vakantiedatum, het gehele oorspronkelijke huurtarief verhoogd met €35 administratie- en boekingskosten.
3. 1 week of korter voor aanvang vakantie data , het gehele huurtarief en de inschreven begeleidingsuren. Uitzonderingen in deze gevallen zijn; ziekte van de zorgvrager en familie omstandigheden in de eerste graad.

Zorg voor Zorg adviseert haar cliënten om altijd een annuleringsverzekering, bij een bank of verzekeringsmaatschappij, af te sluiten.

#### **Artikel 5b: Aansprakelijkheid**

Zorg voor Zorg aanvaardt geen aansprakelijkheid voor:

- Diefstal, verlies of schade van welke aard ook tijdens uw verblijf op het PGB vakantiepark.
- Het onklaar geraken of buiten werking stellen van technische apparatuur en het uitvallen van voorzieningen.
- De huurder en degene die hem of haar vergezellen zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alle verlies en of schade aan de vakantiewoning(en), speeltoestellen, skelter, fietsen en of ander speel en of huishoudelijk materiaal wat ter beschikking wordt gesteld door Zorg voor Zorg of door de hoofdverhuurder.
- Het gebruik van de speeltoestellen, skelter, fietsen en ander speelmateriaal wat ter beschikking wordt gesteld door Zorg voor Zorg is op eigen risico. Geleden schade kan niet op Zorg voor Zorg of op de hoofdverhuurder van het vakantiepark verhaald worden.

#### **Artikel 5c: Schoonmaak**

Op de dag van vertrek is de huurder verplicht de vakantiewoning als volgt op te leveren;

1. De woning wordt bezemschoon achtergelaten .
2. Thermostaat staat op maximaal 15 graden.
3. Afwas is schoon en staat in daarvoor bestemde kastjes.
4. De koelkast en vriezer zijn leeg en schoon. De koelkast staat op de laagste stand.
5. Bedden zijn afgehaald het eventueel gebruikte beddengoed ligt op desbetreffende bed.
6. Ramen en deuren zijn dicht.
7. De huurprijs is exclusief schoonmaakkosten deze bedraagt € 40,=

#### **Artikel 6: Tarieven en betalingsvoorwaarden.**

- Betalingen dienen door de cliënt uiterlijk binnen 7 dagen na facturering worden voldaan op de door Zorg voor Zorg aangegeven wijze.
- Het is de cliënt niet toegestaan om in termijnen te betalen, tenzij er van te voren hierover een schriftelijke overeenkomst met Zorg voor Zorg is vastgelegd.
- In geval er sprake is van een betalingsregeling is Zorg voor Zorg gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.
- Blijft de betaling na de eerste betalingsherinnering uit, dan brengt Zorg voor Zorg € 7,50 extra administratiekosten in rekening.
- Bij niet tijdig betalen heeft Zorg voor Zorg het recht om de cliënt over het verschuldigde bedrag een rente van 1% per maand in rekening te brengen. Te bereken vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd is tot de datum waarop de betaling wordt ontvangen.
- In geval Zorg voor Zorg tot incassomaatregelen overgaat, is zij gerechtigd naast de hierboven vermelde rente alle op de invordering betrekking hebbende kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, op de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger te verhalen.
- Zorg voor Zorg behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke wanbetaling de zorg overeenkomst per direct te beëindigen. De administratie kosten van de directe beëindiging bedragen € 75.=
- De door de cliënt gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens opeisbare facturen die het langst openstaan, ook al vermeld de cliënt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

#### **Artikel 7: Tarief verhoging**

- Zorg voor Zorg behoudt zich het recht voor om te allen tijde, zonder dat de opdrachtgever gerechtigd is de zorgovereenkomst te beëindigen, het tarief te verhogen. Indien deze tariefverhoging het gevolg is van:
  1. Verandering in wet en regelgeving.
  2. Stijging in prijs van huren, lonen en dergelijke.
  3. Andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- Indien de tariefverhoging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het afsluiten van de zorgovereenkomst, dan is uitsluitend de opdrachtgever die een beroep toekomt op artikel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te beëindigen.

#### **Artikel 8: Uitvoering van de zorgverlening.**

- Zorg voor Zorg is voor zijn hulpverleners en cliënten van maandag tot vrijdag tot 19.00 bereikbaar. In afwezigheid van de beide zorgondernemers is er een vervangende bereikbaarheidsdienst.
- Conform de zorgcyclus beschreven in het kwaliteitshandboek van Zorg voor zorg, wordt de geleverde zorg periodiek geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

### Artikel 9: Annulering.

- Indien de cliënt na de inschrijving besluit geen gebruik te gaan maken van de aangeboden diensten van Zorg voor Zorg, kan deze de zorgovereenkomst schriftelijk annuleren, uiterlijk 2 weken voor de eerste aanvangsdag.
- Bij annulering van de zorg worden de inschrijving / intake of reserverings kosten bij de cliënt in rekening gebracht. Met een minimum bedrag van €15 inschrijvingskosten en €75 voor het intake gesprek.
- Bij annulering van de weekend en vakantie logeeropvang worden de volgende kosten in rekening gebracht;
  1. Tot 10 weken voor de aanvang datum van de opvang kan er kosteloos geannuleerd worden
  2. 9 tot 4 weken voor aanvang datum wordt 60 % van de betreffende verblijfskosten gefactureerd.
  3. 4 weken voor de aanvang datum wordt het gehele bedrag van de weekend-, logeer- en vakantieopvang gefactureerd. Uitzonderingen in deze gevallen zijn; ziekte van de zorgvrager en familie omstandigheden in de eerste graad. Bij annulering zoekt Zorg voor Zorg naar mogelijkheden om de vrijgekomen plek op te vullen. Mocht dit lukken dan worden er geen kosten in rekening gebracht voor de annulering.
- Bij annulering van de dagopvang (of andere vrijetijdsclub) worden de volgende kosten in rekening gebracht;
  1. Tot 4 weken voor de aanvang datum van de opvang kan er kosteloos geannuleerd worden.
  2. 3 tot 1 weken voor aanvang datum wordt 60% van het geldende tarief gefactureerd. (conform het aantal uren van inschrijving)
  3. 1 week voor de aanvang datum worden de uren van inschrijving gefactureerd.Uitzonderingen in deze gevallen zijn; ziekte van de zorgvrager en familie omstandigheden in de eerste graad.
- Bij annulering van de thuisbegeleiding worden de volgende kosten in rekening gebracht;
  1. Tot 48 uur voor aanvang van de thuisbegeleiding worden de uren van inschrijving, met een maximum van 4 uur gefactureerd. Uitzonderingen in deze gevallen zijn; ziekte van de zorgvrager en familie omstandigheden in de eerste graad.
- In geval van opzegging van de zorgovereenkomst ten tijde van de zorgverlening wordt het in de zorg overeenkomst overeengekomen uren altijd volledig in rekening gebracht.

### Artikel 10: Ontbinding zorgovereenkomst door Zorg voor Zorg.

- Zorg voor Zorg is gerechtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen in de volgende gevallen:
  1. Indien de arbeidsomstandigheden van de zorg/hulpverlener onveilig, ongezond en risicovol zijn en/of niet voldoen aan de Wet ter verbetering Arbeidsomstandigheden, zulks ter beoordeling van Zorg voor Zorg.
  2. Indien tegenover de zorg/hulpverlener ongewenste intimiteiten, discriminatie en/of dreiging plaatsvindt.
  3. Indien de aanwezigheid van huisdieren de werkzaamheden van de zorg/hulpverlener in ernstige mate belemmert.
  4. Indien tijdens de opvang of (thuis) begeleiding de PGB houder dusdanig gedrag vertoont dat de veiligheid naar inziens en deskundigheid van de aanwezige zorg/hulpverlener niet langer gewaarborgd kan worden.
- In geval van ontbinding en of schorsing van de werkzaamheden beschreven in de zorgovereenkomst op grond van de criteria vermeld in artikel 10 is de cliënt het volledige van de in de zorgovereenkomst vermelde aantal uren en of bedrag verschuldigd.\*

(\*Dit zijn de uren die in de voorgaande maanden ook geleverd zijn, en die als standaard norm gelden )

### Artikel 11: Aansprakelijkheid.

- Schade van gedragingen van de cliënt tijdens verblijf bij Zorg voor Zorg, zijn ten laste van de eigen WA verzekering van de PGB Budgethouder of diens wettelijke vertegenwoordigers.
- De aansprakelijkheid van Zorg voor Zorg voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
- Het gebruik van de speeltoestellen en andere speel / recreatie materiaal is geheel op eigen risico. Zowel Zorg voor Zorg als de hoofdverhuurder kunnen niet aansprakelijk gesteld worden.
- Wanneer schade is ontstaan dient u deze tijdens de zorg/hulpverlening te melden. Voor vergoedingen dient u schade, na telefonisch overleg, schriftelijk met insluiting van de originele factuur **binnen 10 dagen** na melding te bevestigen. Voor alle schaden geldt een eigen risico van € 50.00 voor de cliënt. De schade dient ten allen tijde vastgesteld te kunnen worden door een expert van onze verzekeringsmaatschappij. Indien dit niet mogelijk is of mogelijk wordt gemaakt, vervalt de schadeclaim rechtshalve.
- Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Zorg voor Zorg beperkt tot het verschuldigde bedrag.
- De aansprakelijkheid voor gevolgschade wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij deze wordt gedekt door een verzekering.
- Zorg voor Zorg, verleend op een zorgvuldige en verantwoorde wijze zorg. Ondanks deze zorgvuldigheid en professionaliteit zijn er bij activiteiten als paardrijden, watersporten en outdoor/survival activiteiten altijd risico's aanwezig voor de deelnemers. De verantwoording om deel te nemen aan deze activiteiten ligt bij de deelnemer(s) en/of diens wettelijke vertegenwoordiger. Zorg voor Zorg is niet verantwoordelijk voor enig materieel en/of lichamelijk letsel en de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger zal bij het voorvallen hiervan geen schade verhalen op Zorg voor Zorg.

### Artikel 12: Toepasselijk recht.

- Op de overeenkomst tussen Zorg voor Zorg en haar cliënten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.