ALGEMENE VOORWAARDEN – ACCEPT

Artikel 1 – Definities

1. **Zorgaanbieder**: ACCEPT, gevestigd te Amsterdam, KvK 90891376.
2. **Cliënt**: de persoon aan wie zorg wordt verleend.
3. **Opdrachtgever**: de natuurlijke of rechtspersoon die de overeenkomst sluit met zorgaanbieder (bijv. gemeente, ouder/verzorger, instelling).
4. **Partijen**: cliënt/opdrachtgever en zorgaanbieder gezamenlijk.
5. **Overeenkomst**: de zorg- of dienstverleningsovereenkomst tussen partijen, inclusief alle bijlagen, plannen en vervolgafspraken.
6. **Zorgplan**: het persoonlijk plan waarin doelen, werkwijze, omvang, afspraken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten, werkzaamheden, offertes en vervolgopdrachten op grond van Jeugdwet, Wmo en Wlz.
2. Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
3. De overeenkomst betreft een **inspanningsverplichting**.
4. De algemene voorwaarden worden verstrekt vóór of bij het sluiten van de overeenkomst en maken daarvan integraal onderdeel uit.

Artikel 3 – Grondslagen en wetgeving

1. Zorgaanbieder verleent zorg conform geldende wet- en regelgeving: Jeugdwet, Wmo, Wlz, Wkkgz, AVG en/of relevante beroepsrichtlijnen.
2. Zorgaanbieder volgt professionele standaarden, protocollen en kwaliteitsvoorschriften.
3. Afstemming vindt plaats met het cliëntsysteem, verwijzer en ketenpartners, voor zover wettelijk toegestaan.

HOOFDSTUK 1 – ZORGPLAN EN UITVOERING VAN DE ZORG

Artikel 4 – Doel en inhoud van het zorgplan

1. Voor aanvang van de zorg stelt zorgaanbieder, in overleg met cliënt/opdrachtgever, een persoonlijk zorgplan op.
2. Het zorgplan bevat in ieder geval:
   a. hulpvraag en doelen;
   b. aard en inhoud van de zorg;
   c. rollen, verantwoordelijkheden en verwachtingen;

d. veiligheidsafspraken en risicobeoordelingen (indien van toepassing);
e. afspraken over evaluatie, rapportage en bereikbaarheid;
f. eventuele inzet van derden of gespecialiseerde ondersteuning.

3. Het zorgplan vormt het leidend kader voor de uitvoering van de zorg en maakt onderdeel uit van de overeenkomst.
4. Het zorgplan wordt schriftelijk vastgelegd en door partijen goedgekeurd.

Artikel 5 – Naleving en wijziging van het zorgplan

1. Partijen zijn gehouden het zorgplan na te leven.
2. Opdrachtgever en/of cliënt draagt zorg voor medewerking, juiste informatievoorziening en aanwezigheid bij afspraken.
3. Wijzigingen in omstandigheden (bijv. veiligheid, thuissituatie, indicatie, gezondheid) worden direct aan zorgaanbieder gemeld.
4. Zorgaanbieder beoordeelt wanneer aanpassing van het zorgplan noodzakelijk is.
5. Bij wijziging kan het volgende worden aangepast: doelen, werkwijze, uren, intensiteit, inzet derden, tarieven of kosten.
6. Gewijzigde zorgplannen worden schriftelijk vastgelegd en zijn bindend vanaf de inwerkingtredingsdatum.

Artikel 6 – Uitvoering van de zorg

1. Zorgaanbieder voert de zorg deskundig uit, volgens methodieken, beroepsstandaarden en wettelijke normen.
2. Zorgaanbieder is bevoegd professionele keuzes te maken wanneer dit noodzakelijk is voor veilige en verantwoorde zorg.
3. Zorgaanbieder mag derden, zoals zzp’ers of gespecialiseerde partners, inzetten. Deze worden geacht volgens dezelfde kwaliteitseisen te werken.
4. De zorg wordt uitgevoerd op de overeengekomen locaties, waaronder thuis, op kantoor, in de wijk of digitaal.
5. Indien omstandigheden een veilige of verantwoorde uitvoering belemmeren, mag zorgaanbieder werkzaamheden opschorten of weigeren.
6. Zorgaanbieder biedt geen 24-uurs bereikbaarheidsdienst, tenzij schriftelijk anders vastgesteld.

accept ZORG SINCE 2023

Artikel 7 – Medewerking van cliënt en opdrachtgever

1. Cliënt en/of opdrachtgever levert medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is, waaronder: a. tijdige aanwezigheid; b. opvolgen van afspraken en adviezen; c. open communicatie; d. toegang verschaffen tot relevante personen of locaties.
2. Structurele of ernstige tekortkomingen in medewerking kunnen leiden tot opschorting of beëindiging van (delen van) de zorg, zonder recht op vergoeding van schade.

Artikel 8 – Rapportage, evaluatie en dossiervorming

1. Zorgaanbieder houdt een professioneel zorgdossier bij, conform wet- en regelgeving.
2. Rapportages worden gedeeld met bevoegde partijen als dit wettelijk is vereist of indien cliënt toestemming geeft.
3. Evaluatie vindt periodiek plaats volgens de termijnen van het zorgplan en geldende regelgeving (bijv. minimaal iedere 3 maanden bij jeugdhulp).
4. Evaluaties kunnen leiden tot aanpassing of beëindiging van de zorg.
5. Inzage in het dossier wordt verstrekt conform AVG, met inachtneming van uitzonderingen op grond van professionele verantwoordelijkheid.

Artikel 9 – Afzegging, afwezigheid en bereikbaarheid

1. Afspraken dienen uiterlijk **24 uur** van tevoren afgezegd te worden.
2. Bij te late afmelding of afwezigheid zonder bericht kan de geplande tijd volledig worden gefactureerd.
3. Bij herhaalde afwezigheid kan de zorg tijdelijk of definitief worden beëindigd.
4. Voor spoedsituaties verwijst zorgaanbieder naar huisarts, crisisdienst of hulpdiensten, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 10 – Grenzen aan de zorgverlening

1. Zorgaanbieder kan zorg weigeren, opschorten of beëindigen indien:
   a. de gevraagde zorg buiten de professionele bevoegdheid valt;
   b. uitvoering niet (meer) verantwoord is;
   c. sprake is van agressie, bedreiging of onveiligheid;
   d. benodigde informatie wordt achtergehouden;
   e. de indicatie vervalt of ontoereikend is;
   f. het zorgplan of afspraken structureel worden geschonden.
2. Zorgaanbieder is niet verantwoordelijk voor zorg die buiten het zorgplan valt.

HOOFDSTUK 2 – FINANCIËLE BEPALINGEN

Artikel 11 – Offertes en tarieven

3. Offertes zijn 14 dagen geldig tenzij anders vermeld.
4. Tenzij anders afgesproken worden tarieven berekend op uurbasis.
5. Alle prijzen zijn exclusief btw en overige heffingen.
6. Jaarlijkse indexatie kan plaatsvinden per 1 januari; opdrachtgever wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Artikel 12 – Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen **14 dagen** na factuurdatum.
2. Betaling vindt plaats zonder korting, opschorting of verrekening.
3. Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en wettelijke (handels)rente verschuldigd.
4. Incassokosten komen volledig voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 13 – Opschorting en verrekening

1. Opdrachtgever heeft geen recht tot opschorting of verrekening.
2. Zorgaanbieder kan werkzaamheden opschorten bij niet-betaling of onveilige omstandigheden.

HOOFDSTUK 3 – AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING

Artikel 14 – Aansprakelijkheid zorgaanbieder

1. Het is wenselijk dat cliënt een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren afsluit.
2. Zorgaanbieder is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van **opzet of grove schuld**.
3. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert.
4. Indirecte schade (zoals gevolgschade, winstderving, emotionele schade) is uitgesloten.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid opdrachtgever

1. Indien meerdere personen opdrachtgever zijn, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk.
2. Schade veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie komt voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 16 – Verzekeringen

Opdrachtgever zorgt voor adequate verzekering van relevante eigendommen. Polisgegevens worden op verzoek verstrekt.

HOOFDSTUK 4 – OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 – Geheimhouding en AVG

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie.
2. De geheimhoudingsplicht geldt tot drie jaar na beëindiging van de overeenkomst.
3. Zorgaanbieder handelt volgens de AVG en treft passende beveiligingsmaatregelen.
4. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met derden indien wettelijk toegestaan of met toestemming van cliënt. Uitzondering hierop is het delen van informatie in het kader van risicosignalering (volgens de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling).

Artikel 18 – Intellectueel eigendom

Alle door zorgaanbieder ontwikkelde documenten, methodieken, materialen en rapportages blijven eigendom van zorgaanbieder en mogen niet zonder schriftelijke toestemming worden gebruikt.

Artikel 19 – Contractuele boete

Bij overtreding van de geheimhoudingsplicht verbeurt opdrachtgever een boete van €5.000 plus €150 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.

Artikel 20 – Non-sollicitatie / Niet-overname

Opdrachtgever mag gedurende de overeenkomst en 12 maanden daarna geen personeel, zzp’ers of ingehuurde derden van zorgaanbieder benaderen of in dienst nemen zonder toestemming.

Artikel 21 – Ontbinding en beëindiging

1. Partijen kunnen de overeenkomst beëindigen overeenkomstig de bepalingen in het zorgplan of deze voorwaarden.
2. Bij beëindiging blijven alle reeds gemaakte kosten verschuldigd.
3. Overmacht kan aanleiding zijn tot tijdelijke opschorting of beëindiging.

Artikel 22 – Wijziging van de voorwaarden

Zorgaanbieder mag deze voorwaarden wijzigen. Bij ingrijpende wijzigingen wordt opdrachtgever vooraf geïnformeerd.

Artikel 23 – Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten is **Nederlands recht** van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van vestiging van zorgaanbieder, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.