



Algemene Voorwaarden

Kruiswerk West-Veluwe

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsbepalingen
Artikel 2	Toepasselijkheid
Artikel 3	Aanbieding
Artikel 4	Totstandkoming
Artikel 5	Duur
Artikel 6	Beëindiging en opzegging
Artikel 7	Goed opdrachtnemer
Artikel 8	Inlichtingen
Artikel 9	Zorgplan, geneeskundige (be)handeling en wetenschappelijk onderzoek
Artikel 10	Kwaliteit van de dienstverlening
Artikel 11	Verplichtingen van opdrachtgever
Artikel 12	Dossiervorming, geheimhouding en privacy
Artikel 13	Klachten
Artikel 14	Aansprakelijkheid en schade
Artikel 15	Betaling en facturatie
Artikel 16	Incasso
Artikel 17	Toepasselijk recht
Artikel 18	Wijzigingen
Artikel 19	Slot

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. KVV:
Stichting Kruiswerk West-Veluwe
Stichting KVV Eureka
Stichting KVV Zorg en Service
alle statutair gevestigd te Nunspeet, kantoorhoudende aan de Stationsweg 114 te Ede en
Zorgwinkels Kruiswerk West-Veluwe B.V., statutair gevestigd te Ede, eveneens kantoor-
houdende Stationsweg 114 te Ede

- b. Opdrachtgever:
een natuurlijk persoon die diensten en/of producten op het gebied van zorg, ondersteuning en
begeleiding; hierna: "dienstverlening" ontvangt of zal gaan ontvangen van KVV. Onder
opdrachtgever wordt mede begrepen de (wettelijke) vertegenwoordiger van de natuurlijk
persoon die dienstverlening ontvangt of zal gaan ontvangen van KVV en als (wettelijk)
vertegenwoordiger bekend is bij KVV. Onder Opdrachtgever kan ook de rechtspersoon
(Gemeenten/Zorgkantoren) die aan KVV de opdracht geeft voor dienstverlening worden
begrepen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen uit hoofde van
dienstverlening op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en/of de Wet
Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) tussen KVV en Opdrachtgever, behoudens
wijzigingen in deze algemene voorwaarden voor zover deze wijzigingen door beide partijen
uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Naast deze algemene voorwaarden kunnen op bepaalde rechtsverhoudingen tussen KVV en
Opdrachtgever specifieke voorwaarden van toepassing zijn.
Daar waar de specifieke voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden gaan de
bepalingen uit de specifieke voorwaarden voor.

Artikel 3 Aanbieding

1. Alle aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot dienstverlening zijn vrijblijvend, tenzij in de
aanbieding en/of offerte schriftelijk anders is aangegeven.

Artikel 4 Totstandkoming

1. Een overeenkomst tot dienstverlening wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na
ondertekening door beide partijen.

2. Als de feitelijke dienstverlening eerder is aangevangen dan de ondertekening van de
overeenkomst, dan wordt ervan uitgegaan dat de overeenkomst is ingegaan op de datum van
aanvang van de feitelijke dienstverlening

Artikel 5 Duur

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd (bijvoorbeeld voor de duur die gelijk is
aan de duur van het afgegeven indicatiebesluit) tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de
overeenkomst voortvloeit dat deze voor een onbepaalde tijd is aangegaan dan wel dat partijen
schriftelijk zijn overeengekomen dat de overeenkomst voor onbepaalde tijd zal zijn.

Artikel 6 Beëindiging en opzegging

1. De overeenkomst tussen KVV en Opdrachtgever eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd ingeval de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
 - b. het verstrijken van het afgegeven indicatiebesluit van Opdrachtgever;
 - c. het overlijden van de natuurlijke persoon ten behoeve van wie diensten worden verleend door KVV;
 - d. opzegging door Opdrachtgever of KVV;
 - e. ontbinding in onderling overleg of door de rechter.
2. KVV kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen op grond van zodanige zwaarwegende redenen dat van KVV niet langer kan worden verlangd dat de overeenkomst wordt voortgezet. Een dergelijke reden doet zich in ieder geval voor indien Opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en de daarbij behorende voorwaarden niet nakomt, na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd door KVV of indien Opdrachtgever weigert informatie en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of indien er sprake is van een geval zoals vastgelegd door KVV in het Protocol Zorgweigerig. Het Protocol Zorgweigerig ligt ter inzage bij KVV en wordt op verzoek kosteloos toegezonden.. Opzegging kan geschieden met inachtnaam van opzegtermijn van twee weken. Binnen deze periode streeft KVV ernaar om op andere wijze te voorzien in de voor Opdrachtgever noodzakelijke zorg.
3. Opdrachtgever kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee weken.

Artikel 7 Goed opdrachtnemer

1. De dienstverlening die KVV levert, wordt uitgevoerd naar beste inzicht en overeenkomstig de eisen van goed opdrachtnemerschap en de geldende professionele normen ten aanzien van zorg. Als leidraad bij de uitvoer van de overeenkomst worden de visie, gedragscode en de protocollen op het gebied van zorg zoals geformuleerd door KVV gehanteerd. Opdrachtgever stemt hiermee in.
2. Voor zover voor KVV of diegenen waarvan KVV rechtstreeks gebruik maakt bij de uitvoer van de dienstverlening, gedrags- en beroepsregels van toepassing zijn, maken deze deel uit van de overeenkomst. De Opdrachtgever verklaart de daaruit voor KVV of voor diegenen waarvan KVV rechtstreeks gebruik maakt, voortvloeiende verplichtingen steeds volledig te zullen respecteren.
3. KVV zal - voor zover geïndiceerd en noodzakelijk- zorg dragen voor het beschikbaar stellen van (hulp)middelen om de dienstverlening op verantwoorde wijze te kunnen leveren.

Artikel 8 Inlichtingen

1. KVV geeft aan Opdrachtgever zo duidelijk mogelijk informatie over de inhoud van de dienstverlening.

Artikel 9 Zorgplan, geneeskundige (be)handeling en wetenschappelijk onderzoek

1. De uitwerking en de inrichting van de feitelijke dienstverlening worden schriftelijk vastgelegd en in overleg met Opdrachtgever opgesteld in een zorgplan of een integraal Jeugdgezondheidszorgdossier (Elektronisch Kind Dossier) en kan hetzij op initiatief van KVV hetzij op initiatief van Opdrachtgever worden bijgesteld. Bijstelling van het zorgplan of integraal JGZ-dossier geschiedt in onderling overleg.
2. De dienstverlening wordt in ieder geval periodiek geëvalueerd met Opdrachtgever, conform de richtlijnen van KVV.

3. Indien KVV het in belang van Opdrachtgever en de goede uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk acht dat Opdrachtgever op een andere plaats dan in het zorgplan of het integraal JGZ-dossier (EKD) is bepaald, dienstverlening ontvangt, overlegt KVV dit voorafgaand met Opdrachtgever.
4. Voor het (doen) verrichten van geneeskundige (be)handelingen hanteert KVV de standaarden die gelden voor de medische (consultatiebureau-artsen JGZ) en verpleegkundige beroepsuitoefening.
5. Medisch-technische handelingen worden uitgevoerd volgens protocollen en binnen de raamovereenkomst "Voorbehouden en risicovolle handelingen".
6. Aan Opdrachtgever wordt vooraf schriftelijk toestemming gevraagd voor medewerking of betrokkenheid bij wetenschappelijk onderzoek. KVV geeft vooraf informatie over de aard en het doel van het onderzoek. Onderzoekgegevens worden te allen tijde geanonimiseerd.

Artikel 10 Kwaliteit van de dienstverlening

1. De organisatie en uitvoering van de dienstverlening vinden plaats overeenkomstig de algemeen aanvaarde standaarden en de door ISO/HKZ vastgestelde kwaliteitseisen.
2. Om kwalitatief en verantwoord het werk uit te voeren stelt Opdrachtgever voorwaarden aan de kwaliteit van de materialen en werkomstandigheden.
3. De medewerker voert de opgedragen taken uit volgens arbo-richtlijnen.
4. Opdrachtgever en de medewerker van KVV dienen elkaar volgens algemeen aanvaarde omgangsvormen te bejegenen. Dit houdt onder andere in dat zij respect voor elkaar hebben.
5. Opdrachtgever kan de medewerker niet weigeren op grond van geslacht, religie, ras of huidskleur.
6. Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat bij aanwezigheid van huisdieren deze geen belemmering vormen voor het functioneren van de medewerker van KVV bij de te leveren diensten.
7. Als gevolg van wettelijke bepalingen dient opdrachtgever ervoor te zorgen dat in aanwezigheid van de medewerker van KVV niet gerookt wordt.

Artikel 11 Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke KVV overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
2. Opdrachtgever is gehouden KVV onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan KVV ter hand gestelde gegevens en bescheiden.

Artikel 12 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

1. Ter uitvoering van de overeenkomst en de feitelijke uitvoer van de dienstverlening registreert KVV gegevens en wordt een dossier of een integraal JGZ dossier (EKD) door Opdrachtgever aangelegd.

2. Met betrekking tot dossiervorming hanteert KVV een procedure cliëntendossier. De bepalingen uit de procedure cliëntendossier zijn van toepassing op de overeenkomst. De procedure cliëntendossier ligt ter inzage bij KVV en wordt op verzoek kosteloos toegezonden.
3. Opdrachtgever heeft recht op inzage en afschrift van zijn dossier. Inzage of afschrift blijft achterwege indien dit noodzakelijk is in verband met bescherming van de persoonlijke levenssfeer van anderen.
4. Zonder toestemming van Opdrachtgever hebben derden geen recht op inzage en afschrift van zijn dossier. Met betrekking tot inzage is geen toestemming vereist voor diegenen waarvan KVV rechtstreeks gebruik maakt bij de uitvoering van de overeenkomst en inzage noodzakelijk is voor het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot de dienstverlening.
5. KVV valt onder het toezicht van een Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) die op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) hiervoor is aangesteld. De FG houdt toezicht op de registratie van en omgang met persoonsgegevens. KVV hanteert voor omgang met persoonsgegevens een protocol. Het protocol ligt ter inzage bij KVV en wordt op verzoek kosteloos toegezonden.

Artikel 13 Klachten

1. Opdrachtgever kan klachten over de verleende zorg, ondersteuning en begeleiding mondeling of schriftelijk kenbaar maken
2. Op de behandeling van klachten is de Klachtenregeling zoals vastgesteld door KVV van toepassing.

Artikel 14 Aansprakelijkheid en schade

1. Opdrachtgever is gehouden KVV in de gelegenheid te stellen een tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst van de zijde van KVV binnen een redelijke termijn voor rekening van KVV te herstellen.
2. De aansprakelijkheid van KVV 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; met dien verstande dat bij overeenkomsten met een looptijd van drie maanden of meer de totale aansprakelijkheid beperkt zal zijn tot de door Opdrachtgever te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
3. Materiële schadegevallen van minder dan € 50 worden gerekend tot normaal huishoudelijk risico en komen niet voor vergoeding in aanmerking. Melding van materiële schadegevallen dient, binnen veertien dagen na vaststelling, schriftelijk te geschieden bij KVV.
4. De vorenstaande beperkingen in aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van KVV of haar ondergeschikten.
5. De het in lid 2 bepaalde aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor zover sprake is van een geneeskundige (be)handeling als bedoeld in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
6. De in het lid 2 bepaalde aansprakelijkheidsbeperking wordt mede bedongen voor van de door KVV ingeschakelde derden.

Artikel 15 Betaling en facturatie

1. KWV brengt de kosten voor de dienstverlening door middel van een gespecificeerde factuur in rekening bij Opdrachtgever. Betaling door Opdrachtgever geschiedt bij voorkeur door middel van automatische machtiging.
2. Een factuur dient te zijn voldaan 14 dagen na dagtekening. De termijn van 14 dagen dient te worden aangemerkt als een uiterste termijn. KWV geeft aan op welke wijze de factuur kan worden voldaan.
3. De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de factuur, tenzij de Opdrachtgever binnen de in lid 3 genoemde termijn bij KWV een bezwaarschrift indient, waarbij Opdrachtgever zijn bezwaren tegen de factuur met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort, totdat KWV op het bezwaarschrift heeft beslist.
5. Opdrachtgever is niet gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat KWV hem schuldig is.
6. Alle in rekening te brengen bedragen zijn inclusief heffingen en toeslagen van overheidswege.

Artikel 16 Incasso

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

Artikel 17 Toepasselijk recht

1. Alle overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn alsmede deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden worden beheerst door Nederlands recht.
2. Geschillen naar aanleiding van de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Arnhem.

Artikel 18 Wijzigingen

1. Deze algemene en/of specifieke voorwaarden en de op grond daarvan toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door KWV worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan Opdrachtgever zijn medegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande rechtsverhoudingen.

Artikel 19 Slot

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking per 1 februari 2009.