

## **ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING Wmo 2015**

### **Artikel 1**

#### **Begripsbepalingen**

In deze algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Estinea: de rechtspersoon die één of meer instellingen beheert die dienstverlening biedt aan de cliënt en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om dienstverlening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) te leveren.
- 1.2 Cliënt: een natuurlijke persoon die dienstverlening van Estinea ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd door diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of en een ander bij de cliënt betrokkene voor zover de cliënt geen wettelijk vertegenwoordiger of een belangenbehartiger heeft.
- 1.3 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s) of voogd in het geval van een minderjarige cliënt en een curator of mentor in het geval van een meerderjarige cliënt.
- 1.4 Beschikking: het besluit van het bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en voor welke duur de cliënt in aanmerking komt voor Wmo 2015 dienstverlening.
- 1.5 Dienst(verlening): (het verrichten van) handelingen rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wmo 2015.
- 1.6 Arrangement: de overeengekomen diensten, afgeleid van de beschikking van de cliënt.
- 1.7 Ondersteuningsplan: het document waarin bij aanvang van de dienstverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het arrangement schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.8 Dienstverlening in natura (DIN): dienstverlening waarvoor Estinea volgens de wettelijke regels op grond van de overeenkomst met de gemeente rechtstreeks vergoeding ontvangt voor de aan de individuele cliënt verleende Wmo 2015 dienstverlening.
- 1.9 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie in de vorm van trekkingsrechten die aan cliënt zijn toegekend en waarmee cliënt zelf betalingen kan (laten) doen voor dienstverlening.
- 1.10 De (dienstverlenings)overeenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Estinea en cliënt schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Estinea zich jegens de cliënt verbindt om dienstverlening te verrichten tegen betaling of door DIN te

bieden.

## **Artikel 2**

### **Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot dienstverlening verleend op grond van de Wmo 2015 tussen de cliënt en Estinea.
- 2.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de algemene voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

## **Artikel 3**

### **Overeenkomst**

- 3.1 Het recht op dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van een dienstverleningsovereenkomst tussen Estinea en de cliënt en het bereiken van overeenstemming over het arrangement.
- 3.2 Een dienstverleningsovereenkomst, inclusief arrangement en ondersteuningsplan, wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Estinea en cliënt.
- 3.3 In het geval de feitelijke dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die datum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt die ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen Estinea en cliënt het overeengekomen arrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

## **Artikel 4**

### **Beëindiging en opzegging**

- 4.1 De dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
  - a. het verstrijken van de looptijd;
  - b. het verlopen van de afgegeven beschikking;
  - c. het overlijden van de cliënt;
  - d. een door Estinea geconstateerd definitief vertrek van de cliënt uit de instelling van Estinea;
  - e. opzegging;

- f. ontbinding;
  - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 4.2 Estinea kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan dat:
- a. de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
  - b. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - c. de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of andere bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of cliënten van Estinea, die voortzetting van de dienstverlening niet meer mogelijk maken;
  - d. de omvang of zwaarte van de dienstverlening door een gewijzigde vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Estinea en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
  - e. op het moment dat Estinea geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
  - f. de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen en de cliënt en Estinea geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel, indien relevant, aanpassing van de overeengekomen dienstverlening;
  - g. in geval van surseance van betaling of faillissement van Estinea.
- 4.3 Estinea zal bij opzegging van de dienstverlening naar haar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor cliënt.
- 4.4 In de gevallen genoemd in 4.2. kan opzegging door Estinea tegen elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Opzegging met onmiddellijke ingang kan in ieder geval geschieden in de in 4.2 sub e en g genoemde gevallen.
- 4.5 Indien Estinea deze algemene voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.
- 4.6 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 4.7 Estinea en de cliënt zullen met elkaar in overleg treden over de

aanpassing van de dienstverleningsovereenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake indien:

- a. de cliënt op grond van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen;
  - b. Estinea geheel of gedeeltelijk geen vergoeding meer ontvangt van de gemeente voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening;
  - c. om andere redenen de omvang of zwaarte van de dienstverlening door een gewijzigde vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze geheel of gedeeltelijk buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen.
- 4.8 De cliënt kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij dringende redenen een kortere opzegtermijn rechtvaardigen.

## **Artikel 5**

### **Beschikking**

- 5.1 De cliënt die DIN ontvangt of met een PGB zorg inkoopt, dient over een geldige beschikking te beschikken.
- 5.2 Indien de vraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Estinea haar inziens geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van de beschikking, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Estinea binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuwe beschikking aan bij het indicatieorgaan.

## **Artikel 6**

### **Dienstverlening**

- 6.1 Estinea biedt de cliënt dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede dienstverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en wetenschap.

## **Artikel 7**

### **Ruimtelijke privacy**

- 7.1 Estinea draagt ervoor zorg dat de dienstverlening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de dienstverlening mag worden waargenomen door anderen en/of uitstel van de dienstverlening niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 7.2 Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen van wie

beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

- 7.3 Onder anderen dan de cliënt zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 17.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de dienstverlening kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 6.1.

## **Artikel 8**

### **Informatie**

- 8.1 Estinea geeft aan cliënt algemene informatie over de dienstverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Estinea geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 8.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van cliënt. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte dient te zijn.
- 8.3 Estinea geeft de informatie alleen dan niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist geeft Estinea de desbetreffende informatie aan de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat Estinea overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt zij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 8.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen respecteert Estinea dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 8.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Estinea daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 12, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Estinea.

## **Artikel 9**

### **Ondersteuningsplan en toestemming**

- 9.1 De afspraken over de uitwerking van het arrangement worden neergelegd in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt vóór, dan wel uiterlijk binnen vijf werkdagen na aanvang van de dienstverlening gemaakt.
- 9.2 Het ondersteuningsplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Het ondersteuningsplan vormt een geheel met de overeenkomst. De cliënt geeft met het ondertekenen van de overeenkomst toestemming voor de uitvoering

van alle handelingen die deel uitmaken van het ondersteuningsplan zoals dat van tijd tot tijd geldt.

- 9.3 Indien Estinea het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de dienstverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt Estinea hier voorafgaand over met de cliënt.

## **Artikel 10**

### **Verplichtingen van de cliënt**

- 10.1 Cliënt verleent naar beste kunnen de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 10.2 Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Estinea in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 10.3 Cliënt informeert Estinea over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de dienstverlening van belang zijn.
- 10.4 Cliënt 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 Estinea richt een dossier in met betrekking tot de dienstverlening voor cliënt. Zij houdt in het dossier aantekening van de gegevens die direct verband houden met de dienstverlening.
- 11.2 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- 11.3 Het dossier is eigendom van Estinea.
- 11.4 Estinea draagt zorg dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 11.5 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 11.6 Aan de wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige of wilsonbekwame cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 11.7 Door de ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt

- toestemming voor het gebruik van gegevens door Estinea met betrekking tot de cliënt ten behoeve van ondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 11.8 Estinea bewaart het dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de dienstverleningsovereenkomst is beëindigd.  
Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Estinea zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Estinea de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de cliënt heeft ontvangen, geeft zij deze aan de cliënt terug.
- 11.9 Estinea vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt als mede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 11.10 Estinea verstrekt de cliënt inzage en afschrift van de bescheiden die deel uit maken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Estinea mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 11.11 Bij DIN verleent Estinea medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van de gemeente, CAK, SVB waaronder de controles door de gemeente, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met relevante privacywetgeving.
- 11.12 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

## **Artikel 12**

### **Klachten**

- 12.1 Estinea heeft een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling ligt ter inzage bij Estinea en wordt op verzoek van de cliënt toegestuurd.
- 12.2 De cliënt kan klachten over de dienstverlening en over formulieren van Estinea mondeling en schriftelijk kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Estinea.
- 12.3 Als een cliënt een formulier dat Estinea hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover een klacht indienen.

## **Artikel 13**

### **Aansprakelijkheid**

- 13.1 Cliënt is gehouden Estinea in de gelegenheid te stellen een door Estinea tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Estinea te herstellen.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Estinea is beperkt tot het bedrag dat ter zake door een door Estinea gesloten verzekering wordt uitgekeerd, 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, bij dienstverleningsovereenkomsten die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis ten hoogste drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst gemoeid is en bij die op het moment van de schadeveroorzakende gebeurtenis langer dan drie maanden hebben geduurd: tot ten hoogste het bedrag dat met de overeenkomst is gemoeid over de periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis.
- 13.3 Het bepaalde in artikel 13.2 is mede van toepassing op de door Estinea ingeschakelde derden.
- 13.4 De cliënt is verplicht een verzekering voor aansprakelijkheid voor particulieren (AVP) te sluiten.

## **Artikel 14**

### **Betalingen, eigen bijdrage**

- 14.1 Bij levering van dienstverlening op basis van DIN declareert Estinea de kosten van de overeengekomen dienstverlening bij de gemeente waarmee Estinea op grond van de Wmo 2015 een overeenkomst heeft gesloten.
- 14.2 Indien cliënt aanvullende dienstverlening wil ontvangen die niet onder DIN valt of die buiten de beschikking valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende dienstverlening levert Estinea uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt.
- 14.3 Bij levering van dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1, waaronder op basis van een PGB, declareert Estinea de overeengekomen dienstverlening aan cliënt.
- 14.4 Cliënt kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn volgens de regels van de Wmo 2015. Estinea informeert de cliënt over de wettelijke eigen bijdrage. Cliënt verleent door ondertekening van de overeenkomst toestemming voor de gegevensuitwisseling met het CAK die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.



- 14.5 Op alle dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden (betalingsvoorwaarden) van toepassing.

## **Artikel 15**

### **Arbeidsomstandigheden**

- 15.1 In het geval Estinea dienstverlening verleent in de woning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

## **Artikel 16**

### **(Intellectuele) eigendomsrechten**

- 16.1 Met betrekking tot de door of namens Estinea uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Estinea. De mede met advisering omtrent de dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Estinea zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 16.2 De cliënt verbindt zich de door of namens Estinea uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage te geven dan na voorafgaande toestemming van Estinea, tenzij dit vereist is op grond van een wettelijk voorschrift of tenzij het gebruik betreft in een klachtenprocedure, een tuchtrechtelijke procedure, of andere juridische procedure waarin ook Estinea of een aan hem verbonden dienstverlener partij is.
- 16.3 Indien de cliënt binnen de instelling van Estinea en/of met gebruikmaking van de middelen van Estinea een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Estinea. Door middel van de ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Estinea. Indien en voor zover deze overdracht bij voorbaat niet leidt tot rechtsgeldige overdracht, zal cliënt dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger na het tot stand brengen van individuele intellectuele eigendomsrechten desgevraagd alle medewerking verlenen om alsnog de in dit artikel beoogde overdracht te realiseren.

## **Artikel 17**

### **Vertegenwoordiging**

- 17.1 Indien Estinea, op grond van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.

## **Artikel 18**

### **Toepasselijk recht**

- 18.1 Deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.
- 18.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Estinea is gevestigd.
- 18.3 In afwijking van het gestelde in artikel 18.2 kunnen Estinea en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

## **Artikel 19**

### **Annulering**

- 19.1 Te leveren diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vier werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt worden geannuleerd. Estinea zal de overeengekomen diensten dan niet leveren, behalve indien dit in het belang is van de cliënt. Bij afweging van belangen, zal het belang van de cliënt altijd voorgaan.
- 19.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Estinea de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheid van overmacht.

## **Artikel 20**

### **Wijzigingen**

- 20.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Estinea worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 20.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

## **Artikel 21**

### **Slot**

- 21.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 april 2016.
- 21.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als:  
'Algemene Voorwaarden met betrekking tot dienstverlening Wmo 2015 van Stichting Estinea'.

## **Bijzondere voorwaarden met betrekking tot dienstverlening tegen betaling door cliënt (Betalingvoorwaarden).**

### **Artikel 1**

#### **Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
  - a. de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB);
  - b. de cliënt met particuliere financiering anders dan een PGB;
  - c. de cliënt die naast DIN overige zorg- of diensten van Estinea afneemt, waarvoor de Wmo 2015 of het PGB geen financiering bieden.
- 1.2 In afwijking van artikel 1.8. van de Algemene voorwaarden komt het arrangement tot stand op basis van de vraag van cliënt. De cliënt met een PGB verstrekt op verzoek van Estinea een afschrift van de beschikking op basis waarvan zijn PGB is toegekend en/of de beschikking.

### **Artikel 2**

#### **Aanbieding**

- 2.1 Alle door Estinea gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 2.2 Estinea is eerst dan gebonden na ondertekening van de overeenkomst door Estinea en cliënt.

### **Artikel 3**

#### **Tarieven**

- 3.1 In de overeenkomst wordt het ten aanzien van het arrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3., is niet mogelijk, tenzij Estinea en de cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 3.2 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen en de wettelijke tarieven.

### **Artikel 4**

#### **Kredietwaardigheid**

- 4.1 Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Estinea nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

## **Artikel 5**

### **Factuur en betaling**

- 5.1 Estinea brengt de kosten binnen zes weken na het einde van de maand waarin de /of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt in rekening.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde factuur bevat naam, adres en het KvK nummer van Estinea, een overzicht van de dagen waarop is gewerkt, het uurtarief, het aantal te betalen uren, dagdelen of etmalen en voldoet overigens aan de door de SVB van tijd tot tijd aan factureren gestelde eisen.
- 5.3 De in artikel 5.1. genoemde factuur dient binnen veertien dagen na dagtekening te zijn voldaan. Estinea kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 5.4 Indien binnen de termijn van veertien dagen de factuur niet is voldaan, dan stuurt Estinea een betalingsherinnering waarin een tweede termijn wordt gesteld om de factuur te voldoen. Blijft betaling ook na deze termijn uit, dan is de cliënt automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van deze tweede betalingstermijn de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Estinea.
- 5.5 Estinea kan een automatische incasso verlangen.
- 5.6 Estinea is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn, in rekening te brengen.

## **Artikel 6**

### **Incasso**

- 6.1 Is de cliënt 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 de cliënt.
- 6.2 Onder redelijke kosten wordt verstaan de tarieven volgens het Rapport Voor-werk II van de Nederlandse Vereniging voor rechtspraak (vindplaats: [www.verenigingvoorrechtspraak.nl](http://www.verenigingvoorrechtspraak.nl) onder publicaties).

## **Artikel 7**

### **Einde overeenkomst bij PGB**

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1. sub a. van de bijzondere voorwaarden.

- 7.1 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden:
  - a. intrekking van de beschikking door de gemeente, de overeenkomst eindigt in

- dat geval met ingang van de dag van intrekking;
- b. wijziging van de beschikking door de gemeente. De overeenkomst eindigt met ingang van de dag van wijziging. Als cliënt kan aantonen aan Estinea dat hij op grond van de gewijzigde beschikking voldoende trekkingsrechten heeft, kan de overeenkomst worden voortgezet;
  - c. bij herindicatie tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- 7.2 Cliënt dient Estinea onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie. Cliënt dient facturen van Estinea voor geleverde zorg onverwijld in te dienen bij de bevoegde instantie om deze te laten betalen uit het PGB.
- 7.3 Indien de cliënt zijn verplichting bedoeld in het vorige lid niet nakomt en de Estinea voor de binnen het arrangement geleverde diensten niet betaald krijgt uit het PGB, heeft Estinea aanspraak op betaling door de cliënt.
- 7.4 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

## **Artikel 8**

### **Particuliere financiering**

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 1.1. sub b. en c. van de bijzondere voorwaarden.

- 8.1 Cliënt kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.3. van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.