

Algemene Voorwaarden De-Bruggen b.v.

Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden (hierna te noemen: AV) zijn tot stand gekomen in overeenstemming met het Nederlandse Burgerlijk Wetboek (BW) en de richtlijnen vanuit verschillende kwaliteitskaders binnen de zorg. Deze AV zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen De-Bruggen en derden. Deze AV gelden met ingang van 1 maart 2023.

Artikel 1 Begripsbepaling

1. De-Bruggen b.v.

De onderneming 'De-Bruggen' zoals deze is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noord Nederland onder nummer 76634809. Bekend onder AGB code 98104641. Tevens verwerkingsverantwoordelijke en verder te noemen zorgaanbieder.

2. Derde

Een buitenstaander van de zorgaanbieder.

3. Indicatiebesluit

Het besluit van een bevoegde indicatieorgaan waarin is vastgelegd in welke omvang en welke duur de zorgvrager in aanmerking komt voor begeleiding.

4. Opdrachtgever

Degene die de opdracht voor de zorg geeft en deze betaald aan de zorgaanbieder.

5. Overeenkomst

Een overeenkomst gesloten tussen twee of meer partijen.

6. Schriftelijke gemachtigde

De door zorgvrager aangewezen persoon op basis van een schriftelijke opdracht van de zorgvrager. Deze gemachtigde behartigt de belangen van de zorgvrager.

7. Verwerker

Natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

8. Verwerkingsverantwoordelijke

Natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.

9. Wettelijk vertegenwoordiger

Persoon die een zorgvrager vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn eigen belangen.

10. Zorgaanbieder

De organisatie die de begeleiding levert volgens vastgelegde afspraken met het indicatieorgaan en volgens de voorwaarden in het indicatiebesluit.

11. Zorgvrager

Een natuurlijk persoon aan wie zorgaanbieder zorg- en dienstverlening verleent of zal verlenen.

Artikel 2 Reikwijdte

1. Deze AV zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen De-Bruggen en derden.
2. Deze AV treden niet in de plaats van wettelijke regelingen. Wettelijke regelingen zijn altijd voorliggend op deze AV.
3. De zorgaanbieder kan deze AV eenzijdig wijzigen na vaststelling door het klein MT-team.
4. Aan de inhoud van deze AV is de grootst mogelijke zorg besteed. Het is niet geheel uitgesloten dat deze AV onjuistheden of onvolkomenheden bevatten. Zorgaanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade voortvloeiend uit onjuist gebruik van deze AV.

Artikel 3 Afwijking

1. Van deze AV kan uitsluitend individueel worden afgeweken door middel van een door De-Bruggen en de cliënt of derde ondertekende schriftelijke verklaring.
2. De zorgaanbieder behoudt zich het recht om deze AV aan te passen.
3. Cliënten en derden van doorlopende diensten geboden door zorgaanbieder worden op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen in de AV.

Artikel 4 Bekendmaking

1. De zorgaanbieder stelt de AV ter beschikking op haar website¹.
2. De zorgaanbieder verwijst in overeenkomsten naar de AV en haar vindplaats.
3. De zorgaanbieder licht, op verzoek van een derde of de wettelijk vertegenwoordiger, de AV mondeling toe.

Artikel 5 Informatie

1. De zorgaanbieder verstrekt, gedurende alle contracten, informatie op het niveau van de cliënt en derde.
2. Informatie wordt bij voorkeur digitaal en elektronisch beveiligd gedeeld conform wettelijke richtlijnen.
3. Zorgaanbieder zorgt ervoor dat zij, op haar eigen website, die informatie ter beschikking heeft gesteld om voldoende geïnformeerd te zijn over de rechten- en plichten van zichzelf en derden.
4. Indien een cliënt of derde uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van deze informatie achterwege blijven mits dit geen ernstig nadelige gevolgen voor de cliënt of derde oplevert.
5. De-Bruggen zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende het begeleidingstraject voldoende geïnformeerd blijven over relevante aangelegenheden.

Artikel 6 Privacy

1. De zorgaanbieder volgt de geldende wet- en regelgeving die gaan over het verwerken van persoonsgegevens.
2. De zorgaanbieder heeft een privacyreglement. Deze staat gepubliceerd op de website².
3. Iedere medewerker van de zorgaanbieder is gemachtigd om de gegevens van een derde partij of zorgvrager te bekijken en te verwerken voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van zijn³ werkzaamheden.

Artikel 7 Verwerken persoonsgegevens⁴

1. Verwerkingsverantwoordelijke en verwerkers zijn bevoegd om persoonsgegevens te verwerken. Verwerkingsverantwoordelijke heeft verwerker opdracht gegeven tot het leveren van een dienst, waarvan de verwerking van persoonsgegevens van betrokkenen deel uit maakt.
2. De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst.
3. Op de persoonsgegevens berust geheimhoudingsplicht voor ieder die bij De-Bruggen of de verwerker toegang heeft tot persoonsgegevens. Voor ieder die bij De-Bruggen toegang heeft tot persoonsgegevens voor wie niet reeds uit hoofde van ambt of beroep een geheimhoudingsplicht geldt, zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen mededeling toestaat.

Artikel 8 Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke⁴

1. Verwerkingsverantwoordelijke staat er jegens verwerker voor in dat de verwerking en de inhoud, het gebruik en/of de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
2. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven wijzigingen in de gegevens die van belang zijn voor een correcte begeleiding en het stellen van de juiste indicatie.
3. Verwerkingsverantwoordelijke is verplicht gehoor te geven aan een vraag die verwerker stelt ter behoeve van een goede uitvoering van de dienst die geleverd wordt.

¹ www.bijdebruggen.nl

² www.bijdebruggen.nl

³ Indien er in deze AV gesproken wordt over hij/zijn is dit ook van toepassing op zij/haar.

⁴ Dit artikel heeft betrekking op beoogde verwerkers.

Artikel 9 Verplichtingen Verwerker⁴

1. Verwerker verwerkt persoonsgegevens slechts in opdracht van verwerkingsverantwoordelijke en zal alle redelijke instructies van verwerkingsverantwoordelijke dienaangaande opvolgen.
2. Het is verwerker niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van verwerkingsverantwoordelijke deze verwerkersovereenkomst en de rechten en plichten die samenhangen met deze verwerkersovereenkomst over te dragen aan een derde partij.
3. Verwerkingsverantwoordelijke geeft verwerker toestemming om in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en deze verwerkersovereenkomst derde(n) in te schakelen voor de verwerking..
4. Verwerker zal technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens om verlies of onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de gegevens) te voorkomen.
5. Verwerker kan bij opvraag door verwerkingsverantwoordelijke een lijst overhandigen waar de maatregelen instaan die genomen zijn voor het verwerken van privacygegevens.
6. Indien er bij verwerker – of bij een door hem ingeschakelde derde partij (sub verwerker) – sprake is van een beveiligingsincident en/of datalek als bedoeld in de AVG, zal verwerker dit altijd onverwijld aan verwerkingsverantwoordelijke melden. Daarbij geeft hij tevens aan:
 - o Wat de oorzaak is van het beveiligingsincident/datalek;
 - o Wat de mogelijke gevolgen zijn van het beveiligingsincident/datalek;
 - o Een datalek dient binnen 48 uur te zijn gemeld bij verwerkingsverantwoordelijke;
 - o Op welke manier door verwerker maatregelen zullen worden genomen om deze gevolgen te beperken.
7. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage, of tot verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming richt aan verwerker, zal verwerker het verzoek doorzetten naar verwerkingsverantwoordelijke, en zal verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker geeft hierbij op verzoek van verwerkingsverantwoordelijke haar medewerking. Verwerker mag de betrokkene van deze afspraak op de hoogte stellen.
8. Partijen stellen de ander onverwijld op de hoogte van relevante wijzigingen in de verwerkingsprocessen.
9. Verwerker zal de persoonsgegevens niet verwerken in of doorgeven aan landen buiten de Europese Unie.

Artikel 10 Toezicht houden, informatieplicht en incidentenmelding⁴

1. Verwerker zal actief toezicht houden op inbreuken m.b.t. beveiligingsmaatregelen. Zodra zich een incident voordoet, heeft voorgedaan of zou kunnen voordoen, is verwerker verplicht verwerkingsverantwoordelijke daarvan onmiddellijk (in ieder geval binnen 48 uur) in kennis te stellen en daarbij alle relevante informatie te verstrekken over
 - o de aard van het Incident;
 - o de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens;
 - o de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van het Incident; en
 - o de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om het Incident op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
2. Verwerker is, onverminderd de overige verplichtingen uit dit artikel, verplicht om maatregelen te treffen die redelijkerwijs van hem kunnen worden verwacht om het incident zo snel mogelijk te herstellen dan wel de verdere gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Verwerker treedt zonder uitstel in overleg met verwerkingsverantwoordelijke teneinde hierover nadere afspraken te maken.
3. Het is verwerker niet toegestaan informatie te verstrekken over incidenten aan betrokkenen of andere derde partijen, behoudens voor zover verwerker daartoe wettelijk verplicht is.

Artikel 11 Aansprakelijkheid verwerking persoonsgegevens⁴

1. Verwerker is aansprakelijk voor de schade geleden door betrokkenen die op grond van de AVG voor haar rekening komt, mits er niet is gehouden aan de regels die de wet stelt inzake privacy waarborging. Datalekken dienen binnen 48 uur gemeld te zijn aan verwerkingsverantwoordelijke.
2. Verwerker vrijwaart verwerkingsverantwoordelijke en stelt de verwerkingsverantwoordelijke schadeloos voor alle claims, acties, aanspraken van derden, alsmede boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens, die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming door verwerker en diens subverwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze verwerkersovereenkomst en/of enige schending door verwerker en/of diens subverwerkers van de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van verwerking van persoonsgegevens.

3. Voor zover partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder begrepen de betrokkene, of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door de Autoriteit Persoonsgegevens, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht overeenkomstig het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk Wetboek in de schuld en kosten bij te dragen, tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG voorgaat.
4. Iedere beperking van aansprakelijkheid komt voorts voor de betreffende partij te vervallen in geval van opzet of grove schuld aan de zijde van de betreffende partij.
5. Partijen dragen zorg voor afdoende dekking van de aansprakelijkheid.

Artikel 12 Overeenkomst

1. Derde biedt de medewerkers van zorgaanbieder altijd de gelegenheid hun taken uit te voeren zoals vastgestelde in de overeenkomsten.
2. De overeenkomst kan eindigen door:
 - o het verstrijken van de looptijd van de afgegeven indicatiebesluit;
 - o het overlijden van de zorgvrager of derde;
 - o faillissement of stoppen zorgbegeleiding van de derde;
 - o bij wederzijds goedvinden;
 - o na eenzijdige opzegging van de overeenkomst tussen de betrokken partijen;
 - o in geval van ontbinding door een rechter, wettelijk vertegenwoordiger of indicatiesteller.

Artikel 13 Wijze van zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager

1. De zorgaanbieder werkt met een zorgvuldige intakefase. Dit vindt plaats voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst tussen de zorgaanbieder en de zorgvrager.
2. Het aangaan van de overeenkomst kan alleen als er een geldige indicatiebesluit is afgegeven dan wel een andere vorm van financiering gewaarborgd is.
3. De zorgvrager informeert de zorgaanbieder indien hij begeleiding of zorg van een andere zorgaanbieder ontvangt.
4. De zorgvrager dient in het bezit te zijn van een geldige legitimatiebewijs en een geactiveerde DigiD. Daarnaast is de zorgvrager verplicht een zorgverzekering en wettelijke aansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten.
5. Indien noodzakelijk verleent zorgaanbieder, in samenspraak met de zorgvrager, begeleiding op afstand.

Artikel 14 Einde zorg- en dienstverlening aan de zorgvrager

1. Na beëindiging zorg- en dienstverlening zal er een eindgesprek plaatsvinden tussen de zorgaanbieder en zorgvrager. Hierin wordt het begeleidingstraject geëvalueerd en afgesloten.
2. Bij einde zorg- en dienstverlening stelt de zorgaanbieder de volgende betrokkenen op de hoogte vóór beëindiging begeleiding:
 - o de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgvrager;
 - o de in- en extern betrokken hulpverleners;
 - o het betrokken indicatieorgaan voor het, indien nodig, stopzetten of overzetten van de indicatie van de zorgvrager.

Artikel 15 Overlijden

1. Wanneer een zorgvrager overlijdt gedurende het begeleidingstraject van de zorgaanbieder wordt de noodcontactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger op de hoogte gesteld van het overlijden.
2. De zorgaanbieder biedt, binnen de (wettelijke) mogelijkheden, desgewenst nazorg aan de nabestaanden van de zorgvrager.
3. Indien er geen nabestaanden of erfgenamen bekend zijn en er geen uitvaartverzekering opgesteld is zal de zorgaanbieder contact opnemen met de afdeling sociale zaken van de betreffende gemeente waar de zorgvrager woonachtig is.

Artikel 16 Kwaliteit

1. Zorgaanbieder draagt zorg dat alle zorgverleners binnen de organisatie bevoegd en bekwaam zijn zoals wettelijk voorgeschreven wordt en dat ze handelen volgens professionele standaarden.
2. De zorgaanbieder levert begeleiding zoals deze door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is vastgesteld.
3. Zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de continuïteit van begeleiding.

4. Indien de zorgvrager te maken heeft met twee of meer intern betrokken medewerkers is de zorgaanbieder ervoor verantwoordelijk dat alle betrokken medewerkers:
 - o elkaar informeren en bevragen over relevante gegevens en informatie van de zorgvrager;
 - o periodiek overleggen over en met de zorgvrager;
 - o weten wie voor welke handeling verantwoordelijk is en dit ook aan de zorgvrager overdragen;
 - o inzichtelijk maken wie het aanspreekpunt is voor vragen van de zorgvrager, diens vertegenwoordiger en betrokken derden.
5. Indien de zorgvrager te maken heeft met twee of meer betrokken medewerkers, zowel binnen als buiten De-Bruggen, wordt het volgende vooraf afgesproken en schriftelijk vastgelegd:
 - o Wie is verantwoordelijk voor welke taken inzake de begeleiding aan de cliënt;
 - o hoe wordt informatie uitgewisseld tussen de betrokken medewerkers en de cliënt;
 - o hoe en wanneer vinden evaluaties plaats.

Artikel 17 Veiligheid

1. Zorgaanbieder heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Meer informatie hierover is te vinden in het interne organisatiehandboek. Deze is op te vragen middels info@bijdebruggen.nl
2. Incidenten waarbij zorgvragers betrokken zijn worden conform het interne meldingssysteem gemeld.
3. Calamiteiten meldt de zorgaanbieder bij de daarvoor betreffende instanties.
4. Zorgaanbieder biedt medewerkers, zorgvragers en derden de mogelijkheid aan om in gesprek te gaan met de interne vertrouwenspersonen of slachtofferhulp.
5. In verband met de veiligheid van haar medewerkers, zorgvragers en derden maakt zorgaanbieder gebruik van camera's. Meer informatie hierover is te vinden in het interne veiligheidshandboek. Deze is op te vragen middels info@bijdebruggen.nl
6. Zorgaanbieder heeft geen absoluut verbod voor het maken van opnamen tijdens gesprekken. Dit betekent dat er alleen opnamen gemaakt mogen worden indien alle partijen binnen het gesprek op de hoogte zijn van de opnamen en akkoord hebben gegeven.
7. Bij het plegen van of dreigen met strafbare feiten en geweld doet zorgaanbieder aangifte bij de politie.

Artikel 18 Klachten en geschillen

1. De zorgaanbieder beschikt over een op de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenreglement⁵. [Klik hier voor meer informatie over de Wkkgz](#)
2. Zorgaanbieder is volgens de Wkkgz bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris en Geschillencommissie aangesloten. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de zorgaanbieder⁶.

Artikel 19 Medezeggenschap

1. De zorgaanbieder beschikt over een medezeggenschapsorgaan (cliëntenraad) conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) [Klik hier voor meer informatie over de Wmcz](#)

Artikel 20 Betalingen

1. Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van Zorg In Natura (ZIN) declareert de zorgaanbieder de kosten bij de indicatieorgaan waarmee de zorgaanbieder een overeenkomst heeft gesloten.
2. Indien zorgvrager aanvullende zorg- en dienstverlening wil ontvangen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt voor rekening van de zorgvrager.
3. Zorgvrager kan een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd zijn aan het CAK. Zorgaanbieder heeft geen zicht op de hoogte van deze eigen bijdrage.
4. Indien er sprake is van financiering van de zorg op basis van Persoonsgebonden Budget (PGB), dan is de zorgvrager hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de nota's aan De-Bruggen.
5. Indien de zorgvrager een afspraak met zorgaanbieder minder dan 24 uur voorafgaand aan deze afspraak, zonder geldige reden annuleert dan worden de vooraf afgesproken uren in rekening gebracht door de zorgaanbieder.

⁵ Deze is te vinden op de website van De-Bruggen (www.bijdebruggen.nl)

⁶ Deze is te vinden op de website van De-Bruggen (www.bijdebruggen.nl)

Artikel 21 Anderstaligen

1. De zorgaanbieder verleent geen zorg- of dienstverlening aan anderstalige zorgvragers. Tenzij de zorgvrager een actieve behoefte heeft om Nederlands te leren. Indien familie van de zorgvrager anderstalig is en in contact wil zijn met de zorgaanbieder kan een informele of formele tolk ingezet worden. De kosten voor een formele tolk zijn voor de zorgvrager zelf.

Artikel 22 Overmacht

1. Een tekortkoming in de overeenkomst kan zorgaanbieder niet worden toegerekend, indien er sprake is van overmacht. Er is niet te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Denk hierbij aan ziekte, natuurgeweld, onverwachte overheidsmaatregelen, quarantaines, een virus, een epidemie, oorlog of andere belemmeringen.
2. Indien door overmacht de overeenkomst tijdelijk niet nagekomen kan worden zullen er individuele afspraken gemaakt worden. Beide partijen zullen zich ten uiterste in spannen om alsnog de verplichtingen voortkomend uit de overeenkomst na te komen.
3. Indien door overmacht de overeenkomst definitief niet nagekomen kan worden zal de overeenkomst ontbonden worden. Prestaties die reeds geleverd zijn en niet direct verhinderd worden door de overmachtssituatie dienen hun tegenprestatie in proportionele zin te ontvangen.

Artikel 23 Rechtskeuze

1. Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.