

## Algemene voorwaarden Net Anders

### Artikel 1 – Definities:

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt:

- (a) **Net Anders:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden tevens de ondernemer en zorgverlener die in opdracht van en/of ten behoeve van de deelnemer individuele begeleiding/dagbesteding verzorgt;  
Net Anders is een Vof ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17211889. Net Anders is gevestigd op Beekweg 3b te Haaren.
- (b) **Deelnemer:** de partij ten behoeve van wie Net Anders individuele begeleiding/dagbesteding verzorgt;
- (c) **Vertegenwoordiger:** de partij, bijvoorbeeld ouders, voogd, mentor, bewindsvoerder of curator, dan wel een natuurlijke persoon die gemachtigd is om namens de deelnemer op te treden;
- (d) **Overeenkomst:** een schriftelijke overeenkomst, meestal een zorgovereenkomst van de sociale verzekeringsbank, PGB-Portaal of zorgverzekeraar, waarin de afspraken staan vermeld die Net Anders ten behoeve van de deelnemer zal verrichten tegen welke vergoeding;
- (e) **PGB:** Persoonsgebonden Budget;
- (f) **Tarief:** De vergoeding die Net Anders ontvangt voor de geleverde diensten welke is vastgelegd in de overeenkomst;
- (g) **SVB:** Sociale Verzekeringsbank;
- (h) **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming;

### Artikel 2 – Algemeen:

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere (zorg)overeenkomst, offerte of contract en met iedere andere (rechts)relatie, vertegenwoordiger/deelnemer enerzijds en Net Anders anderzijds waarbij laatstgenoemde haar diensten aanbiedt.
2. De Algemene voorwaarden worden overhandigd bij het aangaan van de overeenkomst (danwel voordien toegestuurd) en zijn te raadplegen via de website van Net Anders of op te vragen bij Net Anders.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk zijn vastgelegd in de overeenkomst of in een latere verklaring.
4. Net Anders behoudt zich het recht om de voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van de eerder gesloten overeenkomsten.
5. Na bekendmaking van de gewijzigde voorwaarden is het mogelijk binnen 30 dagen schriftelijk bezwaar te maken. Net Anders kan besluiten na goed onderling overleg de betreffende bepaling niet van toepassing te verklaren en in de overeenkomst aan te passen.

## Artikel 3 – De overeenkomst

### **1. Intake/ kennismaking:**

1. Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst vindt er een (gratis) intakegesprek plaats. De deelnemer en de wettelijk vertegenwoordiger dienen zich te legitimeren met een geldig identiteitsbewijs.
2. Tijdens het intakegesprek verstrekt de deelnemer c.q. zijn vertegenwoordiger alle benodigde informatie aan Net Anders die voor het aangaan van een zorgovereenkomst en voor de uitvoering er van belang is of kan zijn. Voor zoveel nodig geven deelnemer c.q. zijn vertegenwoordiger toestemming voor de verwerking van deze gegevens.
3. Tijdens of zo spoedig mogelijk na het intakegesprek wordt er kenbaar gemaakt of Net Anders passende zorg kan bieden.

### **2. Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De zorgovereenkomst is niet eerder aanvaard dan na ondertekening van de overeenkomst door beide partijen.
2. Net Anders kan niet worden verplicht te starten met de begeleiding voordat de overeenkomst door beide partijen is ondertekend en vervolgens goedgekeurd is door de bevoegde instantie(s).

### **3. Uitvoering**

1. De vertegenwoordiger/deelnemer draagt de verantwoordelijkheid Net Anders te informeren over veranderingen in feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorgovereenkomst van belang zijn.
2. Net Anders verleent goede kwalitatieve zorg aan de deelnemer, in overeenstemming met de eisen van de kwaliteitswet en de algemeen geldende normen van professionaliteit.
3. Net Anders zorgt dat er bij de uitvoering van de overeenkomst gehouden wordt aan de gedrags- en beroepsregels die voor de betreffende doelgroep zijn vastgesteld.
4. Net Anders verleent zorg zoals afgesproken met vertegenwoordiger en vastgelegd in een plan welke regelmatig – in ieder geval voor het verlopen van de indicatie – wordt geëvalueerd en zo nodig wordt aangepast.
5. Tussentijdse evaluatie vinden plaats gedurende de looptijd van de overeenkomst; de frequentie is afhankelijk van de wederzijdse behoefte aan evaluaties.

### **4. Wijzigingen van Overeenkomst**

1. Net Anders en de deelnemer c.q. vertegenwoordiger treden met elkaar in overleg over de aanpassing van de overeenkomst indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Een dergelijke omstandigheid kan zijn:
  - a. De zorgvraag verandert;
  - b. De deelnemer wordt op grond van rechtelijke machtiging of andere titel opgenomen in een instelling;
  - c. De omvang of zwaarte van de begeleiding ontwikkelt zich zodanig dat de afgesproken zorg niet meer toereikend is. De gewijzigde begelevingsvraag kan tot gevolg hebben dat

de noodzakelijke begeleiding buiten de mogelijkheden van c.q. buiten de overeenkomst met Net Anders valt.

## **5. Afmelding**

1. Net Anders hanteert een termijn van 12 uur voor het kosteloos afmelden van het begeleidingsmoment van de deelnemer. Bij later afzeggen of in het geheel geen afzegging zal Net Anders de begeleiding geheel in rekening brengen, behoudens in het geval er aangetoond kan worden dat er sprake is van overmacht.
2. Net Anders is gerechtigd bij situaties van overmacht aan haar zijde een begeleidingsmoment af te zeggen wanneer er geen vervanging voorhanden is. In dat geval worden er geen kosten in rekening gebracht.
3. Net Anders streeft naar de inzet van een vaste begeleider per deelnemer. Bij langdurige afwezigheid van de begeleider wordt er in goed onderling overleg met de vertegenwoordiger/deelnemer gezocht naar een passende oplossing.
4. Net Anders werkt met vastgestelde vrije dagen en vakantie. Wanneer een deelnemer extra vrije dagen of vakantie wil opnemen is dat mogelijk mits tijdig aangegeven.

## **6. Opzegging en beëindiging overeenkomst**

1. Net Anders en vertegenwoordiger/deelnemer zijn te allen tijde gerechtigd de overeenkomst, zonder opgaaf van reden, op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
2. Net Anders mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk per direct opzeggen indien zich omstandigheden voordoen welke van zodanige aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Net Anders kan worden verwacht. Dat is onder meer het geval wanneer er tijdens de uitvoering van de overeenkomst onhandelbaar en/of niet passend gedrag vertoond wordt of wanneer de veiligheid van de deelnemer niet gewaarborgd kan worden.
3. De overeenkomst eindigt per direct wanneer:
  - a. Er sprake is van overlijden van de deelnemer;
  - b. Net Anders in staat van faillissement wordt verklaard;
  - c. De gemeente of zorgkantoor beslist dat er geen recht meer is op PGB, dan wel wanneer de indicatie waarop de zorg is gebaseerd wordt ingetrokken, tenzij de deelnemer c.q. zijn vertegenwoordiger aangeeft de zorgovereenkomst voor eigen rekening te willen voortzetten.

## **Artikel 4 – Onkosten/betaling**

1. Net Anders stuurt maandelijks de factuur naar de vertegenwoordiger/deelnemer welke binnen 14 dagen na factuurdatum betaald moet zijn. Dit kan ook via het PGB Portaal geregeld worden.
2. De termijn van 14 dagen is een vervaltermijn, hetgeen inhoudt dat direct na ommekomst van de termijn de wettelijke rente verschuldigd is.
3. De vertegenwoordiger/deelnemer is zelf verantwoordelijk om zich te houden aan het toegekende budget.
4. Vertegenwoordiger/deelnemer is niet gerechtigd zijn/haar betalingsverplichting op te schorten.
5. Alle tarieven van Net Anders zijn inclusief BTW. Net Anders is gerechtigd conform de vastgestelde bedragen van PGB zorg de tarieven jaarlijks op 1 januari aan te passen.

6. Reistijd valt onder werk/begeleidingstijd en wordt ook als zodanig in rekening gebracht.
7. Indien volledige betaling van de factuur ondanks aanmaning niet of niet tijdig geschiedt, is Net Anders gerechtigd een deurwaarder in te schakelen in welk geval ook buitengerechtelijke incassokosten ter hoogte van 15% van het niet op tijd betaalde bedrag verschuldigd zijn.
8. Net Anders is bevoegd al haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen zijn voldaan.

## Artikel 5 – Zorgdossier/ (begeleidings)plan

1. Net Anders legt een deelnemersdossier aan waar alleen begeleiders van Net Anders toegang tot hebben, dit ten behoeve van het leveren van goede zorg.
2. Vertegenwoordiger/deelnemer heeft recht op inzage in zijn/haar dossier. Bij inzage kan het zijn dat uit privacyoverwegingen gegevens van derden onleesbaar zijn gemaakt.
3. Zonder toestemming van vertegenwoordiger/deelnemer hebben derden geen recht om het dossier in te zien.
4. Na afloop van de overeenkomst zal dit dossier door Net Anders worden bewaard gedurende een termijn van 10 jaar, tenzij de vertegenwoordiger/deelnemer eerder om vernietiging vraagt.
5. Het dossier blijft te allen tijde eigendom van Net Anders.
6. Net Anders stelt in overleg met de vertegenwoordiger/deelnemer een (begeleidings)plan op. Het plan heeft tot doel de kwaliteit van het leven te ondersteunen. Het sluit zoveel mogelijk aan bij de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de deelnemer. Dit plan wordt toegevoegd aan het zorgdossier en in ieder geval voor het einde van de indicatie geëvalueerd.

## Artikel 6 – Privacy en geheimhouding

1. Het privacy beleid van Net Anders staat op haar website vermeld.
2. Net anders registreert de voor het aangaan en de uitvoering van de zorgovereenkomst noodzakelijke gegevens van de deelnemer en zijn vertegenwoordiger. De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor begeleiders van Net Anders en kan niet door derden worden ingezien.
3. Net Anders maakt gebruik van een toestemmingsformulier i.v.m. de AVG voor het gebruik van beeldmateriaal. Deze staat vermeld op de website van Net Anders.
4. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of gerechtelijke uitspraak haar daartoe verplicht, is Net Anders verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die over de deelnemer ten behoeve van de begeleiding is verkregen.
5. Net Anders neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van haar gegevensbeheerssystemen, daarmee rekening houdend met de aard van de risico's, de stand der techniek en de kosten van implementatie daarvan.

## Artikel 7 – Overmacht

1. Iedere verplichting van Net Anders tot nakoming van het contract en/of deze voorwaarden wordt opgeschort voor de duur dat nakoming ten gevolge van overmacht niet of niet behoorlijk mogelijk is.
2. Van overmacht is onder meer doch niet uitsluitend sprake bij alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Net Anders geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Net Anders niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Net Anders heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van verplichtingen verhindert intreedt nadat Net Anders deze had moeten nakomen.
4. Indien de nakoming vanwege een situatie als hiervoor bedoeld langer dan drie maanden is opgeschort of zodra zeker is dat deze tenminste drie maanden zal duren, is elk van partijen bevoegd het contract bij aangetekende brief met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat partijen daarbij over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn.
5. Voor zover Net Anders ten tijde van het intreden van de overmachtssituatie inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit het contract en/of deze voorwaarden zou zijn nagekomen, en aan het nagekomen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Net Anders gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte separaat te declareren. De vertegenwoordiger/deelnemer is gehouden deze declaratie te voldoen.

## Artikel 8 – Klachten/ Geschillen

1. Het klachtenreglement van Net Anders is te raadplegen via de website van Net Anders.
2. Klachten over de verleende zorg/begeleiding kunnen via mail of brief gemeld worden.
3. Klachten dienen zo snel mogelijk na constatering gemeld te worden, doch uiterlijk binnen 4 weken.
4. De klacht dient zo gedetailleerd mogelijk omschreven te worden zodat Net Anders in staat is adequaat te reageren.
5. Bij geschillen zullen partijen zich tot het uiterste inspannen om het geschil in onderling overleg te beslechten voordat er een beroep op de geschillencommissie of de rechter wordt gedaan.

## Artikel 9 – Aansprakelijkheid/ Verzekering

1. De deelnemer is verplicht in het bezit te zijn van een persoonlijke aansprakelijkheidsverzekering (WA).
2. Net Anders is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, veroorzaakt ter uitvoering van haar contractuele en/of wettelijke verplichtingen, tenzij deze schade het rechtstreekse gevolg is van een aan Net Anders te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, indien en voor zover de tekortkoming bestaat uit het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop op grond van de overeenkomst is vertrouwd.

3. De aansprakelijkheid van Net Anders is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de door Net Anders afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het van toepassing zijnde eigen risico. De bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dekt maximaal €2.500.000,00 per aanspraak en € 5.000.000,00 per verzekeringsjaar. Bij zaakschade als gevolg van brand wordt maximaal € 500.000,00 vergoed als onderdeel van de in de vorige zin genoemde bedragen.
4. Net Anders is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade en gederfde winst.
5. Net Anders is nimmer aansprakelijk voor schade aan eigendommen van deelnemers, wanneer deze tijdens de uitvoering van de overeenkomst worden beschadigd, verloren, gestolen of om een andere reden worden vermist dan wel tenietgaan.
6. Net Anders is bevoegd na overleg met de vertegenwoordiger zich met de deelnemer buiten de locatie van Net Anders te verplaatsen/begeven. Dit geschiedt geheel voor eigen rekening en risico van de vertegenwoordiger. Net Anders aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.
7. Van eventuele aansprakelijkheid van Net Anders kan pas sprake zijn vanaf het moment dat de deelnemer c.q.de vertegenwoordiger/begeleider van de deelnemer tezamen met de deelnemer zich gemeld heeft bij (een werknemer van) Net Anders tot het moment dat de deelnemer weer aan zijn vertegenwoordiger wordt overgedragen.
8. Het is de deelnemer, al dan niet vergezeld van zijn vertegenwoordiger, verboden om zonder begeleiding van Net Anders zich zelfstandig te verplaatsen op het terrein waar Net Anders gevestigd is.
9. Net Anders is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van verkeerd medicijngebruik door de deelnemer wanneer deze op verzoek van de vertegenwoordiger aan de deelnemer worden overhandigd.
10. Net Anders is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van bijzonderheden met betrekking tot voeding, wanneer deze op verzoek van de vertegenwoordiger aan de deelnemer worden gegeven.
11. Indien deelnemer (al dan niet opzettelijk) schade toebrengt, is de deelnemer aansprakelijk voor deze schade.
12. Net Anders is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, buiten de beïnvloedingsfeer van Net Anders, en waardoor Net Anders niet in staat is haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Net Anders en ziekte of blijvende arbeidsongeschiktheid van de door de uitvoering van de overeenkomst aangewezen begeleider worden daaronder begrepen, evenals storingen in netwerken, storingen in telecommunicatie, infrastructuur en computerinbraak.

## Artikel 10 – Verplichtingen vertegenwoordiger/deelnemer

1. De vertegenwoordiger is gehouden Net Anders te voorzien van de gegevens waarvan Net Anders aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de vertegenwoordiger redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst,

waaronder uitdrukkelijk mede begrepen informatie over een eventueel aanwezige wilsverklaring.

2. De deelnemer en vertegenwoordiger onthouden zich van gedrag dat schadelijk kan zijn voor de gezondheid en/of het welzijn van andere deelnemers, vrijwilligers en/of andere personen werkzaam/aanwezig op de locatie van Net Anders. Hieronder valt eveneens gedrag van criminele aard en ieder gedrag waarbij de persoonlijke integriteit van voornoemde personen in het gedrang komt.

Ongeoorloofd gedrag kan bijvoorbeeld bestaan uit:

- Discriminatie met betrekking tot iemands ras of etnische achtergrond, handicap, geslacht, leeftijd en seksuele voorkeur;
  - Mondelinge en/of lichamelijke intimidatie;
  - Seksuele intimidatie;
  - Verbale agressie;
  - Fysieke agressie;
3. De vertegenwoordiger verleent alle noodzakelijke medewerking aan Net Anders, zodat taken uitgevoerd kunnen worden zoals vastgelegd in het (begeleidings)plan, en zodat de zorg en begeleiding aan de deelnemer veilig geboden kunnen worden conform de regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.

## Artikel 11 – Slot

1. Op de zorgovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die niet in der minne opgelost kunnen worden kunnen aan de in het klachtenreglement genoemde geschillencommissie worden voorgelegd, dan wel aan de bevoegde rechter.

Versie 27.05.2024