

Artikel 1 - Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden worden de hier navolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- a. Budgethouder: Het kind van de Klant welke de dienstverlening/zorg ontvangt.
- b. Dienstverlening: de activiteit(en) welke door Zorgbureau De Beer wordt(en) aangeboden en waar de Klant zich schriftelijk dan wel mondeling voor heeft opgegeven.
- c. Gegevensbestanden: de verzameling van tot Klant herleidbare gegevens.
- d. Thuisbegeleiding: individuele ondersteunende begeleiding: de individuele begeleiding welke zich beperkt tot het uitvoeren van de door de Klant opgedragen taken.
- e. Activiteitendag: Een activiteit in groepsverband waarbij 1 begeleider 3 tot 5 Budgethouders begeleidt.
- f. Klant: de wettelijke vertegenwoordiger van de Budgethouder (opdrachtgever) met Zorgbureau De Beer een Overeenkomst heeft afgesloten of een aanvraag daartoe ingediend.
- g. Zorgbureau De Beer: de handelsnaam van Zorgbureau De Beer gevestigd te Best, KvK nr. 17239473
- h. Overeenkomst: de “Zorgovereenkomst” tussen Zorgbureau De Beer en Klant op grond waarvan de Klant gerechtigd is gebruik te maken van de Dienstverlening van Zorgbureau De Beer, op deze overeenkomst zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- i. Tarief: de voor de Dienstverlening berekende prijs inclusief BTW (indien van toepassing).
- j. Tijdelijk verblijf: Ondersteunende of activerende begeleiding met één of meerdere overnachtingen.

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Zorgbureau De Beer en Klant waarop Zorgbureau De Beer deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze Algemene Voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2. Eventuele afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3. Indien Zorgbureau De Beer en Klant schriftelijk akkoord zijn gegaan met afwijkende voorwaarden, blijven, ook al wordt dit niet uitdrukkelijk gesteld, deze Algemene Voorwaarden voor het overige onverkort van kracht.
- 2.4. De lijst met Algemene Voorwaarden zijn geplaatst op de website www.zorgbureaudebeer.nl. Zorgbureau De Beer zal bij het aangaan van een Overeenkomst Klant wijzen op het bestaan en gebruik van de Algemene Voorwaarden. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden zal bij het aangaan van een overeenkomst aan de klant overhandigd worden.

Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes

- 3.1. Een overeenkomst komt tot stand nadat Zorgbureau De Beer een aanmelding/opdracht schriftelijk, per e-mail dan wel mondeling of per telefoon heeft aanvaard.

Artikel 4 - Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1. Zorgbureau De Beer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 4.2. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Zorgbureau De Beer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Zorgbureau De Beer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Zorgbureau De Beer zijn verstrekt, heeft Zorgbureau De Beer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke Tarieven aan de Klant in rekening te brengen.
- 4.3. Zorgbureau De Beer is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan, van welke aard dan ook, doordat de Klant onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft verstrekt over de Budgethouder.
- 4.4. Klant vrijwaart Zorgbureau De Beer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden, en welke aan Klant toerekenbaar is.
- 4.5. Zorgbureau De Beer kan geen risico aanvaarden op het gebied van eigendommen zoals kleding en speelgoed van Klant/Budgethouder welke tijdens de dienstverlening zijn stukgegaan of verloren gegaan.

Artikel 5 - Duur van de overeenkomst

- 5.1. Voor alle nieuwe klanten geldt, dat de Klant in de gelegenheid wordt gesteld tot één kalenderweek na de tweede activiteit waaraan budgethouder heeft deelgenomen de zorgovereenkomst te beëindigen zonder financiële verplichtingen ten aanzien van de daarna geplande activiteiten. Na deze datum gelden de hierna genoemde artikelen.
- 5.2. Overeenkomsten voor (ondersteunende en/of activerende) thuisbegeleiding, dagactiviteiten in groepsverband en weekendopvang in groepsverband worden aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 5.3. Overeenkomsten voor activiteitendagen worden eenmalig per activiteit opgemaakt.

Artikel 6 - Wijziging van de Overeenkomst

- 6.1. Op verzoek van de Klant kan de Overeenkomst worden gewijzigd indien dit planningstechnisch mogelijk is.
- 6.2. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zal Zorgbureau De Beer naar eer en geweten trachten een oplossing of vergelijkbare oplossing te zoeken.
- 6.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Zorgbureau De Beer de Klant hierover tevoren inlichten.

Artikel 7 - Tarieven

- 7.1. Voor Thuisbegeleiding geldt per keer een minimale afname van 2 uur.
- 7.2. Tarieven voor Thuisbegeleiding zijn exclusief de activiteiten, voeding en drank, vervoerskosten naar activiteiten. Thuisbegeleiding is inclusief reiskosten van de werknemer van en naar de Klant (mits binnen een straal 15 km van woonplaats werknemer), loon van de werknemers.
- 7.3. Indien de thuisbegeleider een grotere reisafstand heeft van 15 km wordt per volgende 15 km € 2,85 (reiskosten) en 15 minuten van het Tarief in rekening gebracht.
- 7.4. De Tarieven worden als bijlage aan de Overeenkomst toegevoegd.
- 7.5. De Tarieven kunnen normaliter éénmaal per jaar worden aangepast, namelijk op 01 januari. Alle prijswijzigingen zullen tijdig bij de klant vooraf worden bekend gemaakt
- 7.6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 7.7. Aanbiedingen/prijslijsten staan op website www.zorgbureaudebeer.nl. Aan deze aanbiedingen/prijslijsten kunnen geen rechten worden ontleend.
- 7.8. Wanneer binnen een gezin aan meerdere kinderen zorg wordt verleend, wordt voor ieder extra kind 50% van het Thuisbegeleidingstarief extra gerekend. Deze korting geldt zolang de zorg aan huis wordt verleend en er slechts één begeleider benodigd is.

Artikel 8 - Betaling

- 8.1. Betaling dient giraal te geschieden binnen 5 werkdagen na vermelde factuurdatum.
- 8.2. Indien Klant in gebreke blijft in de betaling dan is de Klant van rechtswege in verzuim. Klant is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Klant in verzuim is (5 werkdagen na factuurdatum) tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 8.3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Klant zijn de vorderingen van Zorgbureau De Beer op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 9 - Incassokosten

- 9.1. Is Klant 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 rechte voor rekening van Klant. Indien Klant in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag, dit met een minimum van € 250,00.
- 9.2. Indien Zorgbureau De Beer hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- 9.3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Klant.
- 9.4. Klant is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

Artikel 10 - Klachten

- 10.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Klant binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende Dienstverlening eerst telefonisch of per email aan Zorgbureau De Beer te worden gemeld.
- 10.2. Levert dit voor Klant geen gewenst resultaat op dan dient de klacht binnen 14 dagen na de eerste melding schriftelijk (brief of email) te worden gemeld aan Zorgbureau De Beer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Zorgbureau De Beer in staat is adequaat te reageren.
- 10.3. Indien een klacht gegrond is, zal Zorgbureau De Beer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Klant direct bij de klacht schriftelijk (brief of email) kenbaar te worden gemaakt.
- 10.4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Zorgbureau De Beer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van Artikel 14 - Aansprakelijkheid.
- 10.5. Indien een klacht door Zorgbureau De Beer gegrond is verklaard en het zinloos wordt geacht door Zorgbureau De Beer de werkzaamheden te verrichten dan kan Zorgbureau De Beer de Klant een financiële vergoeding toe zeggen. Deze vergoeding zal afhankelijk zijn van het “gewicht” van de klacht in relatie tot de verleende zorg/dienstverlening maar zal nimmer groter zijn dan de kosten van betreffende activiteit/zorg welke het betreft.
- 10.6. Indien Zorgbureau De Beer en Klant niet tot een compromis komen wordt een bindend advies gevraagd bij derden, accountantskantoor, die op dat moment actief is voor Zorgbureau De Beer .

Artikel 11 - Annulering van afgesproken c.q. overeengekomen activiteiten.

- 11.1. Onder annulering wordt verstaan het aanzeggen van het niet afnemen van een deel van de zorgovereenkomst zoals een (losse) dagactiviteit, vakantieverblijf of een weekend tijdelijk verblijf.
- 11.2. Bij annulering van Thuisbegeleiding wordt bij afmelding binnen 48 uur van de gemaakte afspraak 100% in rekening gebracht. Bij een afmelding eerder dan 48 uur wordt niks in rekening gebracht.
- 11.3. Bij annulering van Activiteitendagen wordt bij afmelding binnen 1 kalenderweek 100% in rekening gebracht. Binnen 2 kalenderweken wordt bij afmelding 50% in rekening gebracht.

Artikel 12 - Opzegging van de Overeenkomst

- 12.1 Opzegging van de Overeenkomst kan door beide partijen worden gedaan. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 1 kalendermaand ingaande op de datum van opzegging.
- 12.2. Onmiddellijke opzegging van de Overeenkomst. Een Klant kan een overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen zonder afname van resterende zorgafname.
 - a. Bij overlijden van Budgethouder. Er worden geen kosten voor de resterende geplande Dienstverlening in rekening gebracht.
 - b. Indien het zorgkantoor met onmiddellijke ingang beslist dat de budgethouder geen recht meer heeft op PGB. Indien Klant een (kopie) van het schrijven van het zorgkantoor binnen 2 weken na opzegging kan overhandigen dan worden geen kosten in rekening gebracht voor de nog geplande zorg. Reeds afgenomen zorg wordt wel in rekening gebracht. Wanneer geen schrijven van het zorgkantoor kan worden overhandigd worden alle geplande activiteiten/dienstverlening aan klant doorberekend conform Artikel 11, Annulering tot een maximale periode gelijk aan de geldende opzegtermijn.
- 12.3. Opzeggen kan middels een e-mail naar info@zorgbureaudebeer.nl of een aangetekende brief naar Zorgbureau De Beer. Wanneer een e-mail wordt gestuurd stuurt dient de Klant zichzelf te verzekeren dat deze een bevestiging krijgt. Indien een gewone brief wordt verstuurd kan Zorgbureau De Beer niet garanderen dat de brief op het adres van Zorgbureau De Beer aankomt. In dit geval blijft Klant verantwoordelijk voor eventuele verplichtingen.

Artikel 13 - Opschorting en ontbinding

- 13.1. Zorgbureau De Beer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden indien:
 - a. Zorgbureau De Beer de inschatting maakt dat een activiteit of situatie schade voor de Zorgbureau De Beer, Klant en/of kind van de Klant waarvoor de activiteiten bedoeld is kan veroorzaken. Hierbij valt onder andere te denken aan ziektes van de begeleiders maar ook van het kind zelf.
 - b. Wanneer budgethouder zich niet weet de gedragen en daardoor de ontwikkeling, het plezier of de veiligheid van de andere kinderen en/of begeleiders in gevaar komt.
 - c. Wanneer Budgethouder zich dusdanig gedraagt dat zijn/haar eigen persoonlijke veiligheid in gevaar komt.
 - d. Het (aannemelijk is dat) de Klant de verplichtingen uit de (vorige) Overeenkomst niet of niet volledig nakomt of is nagekomen.
 - e. Klant bewust belangrijke informatie, benodigd voor het veilig uitvoeren van de activiteiten heeft achtergehouden.
 - f. Klant kwalijke bedoelingen lijkt te hebben of onbetrouwbaar blijkt te zijn, dit ter beoordeling aan Zorgbureau De Beer.
 - g. Wanneer de Zorgbureau De Beer door overmacht niet in staat is de Overeenkomst na te komen.
 - h. Wanneer Budgethouder op geplande Dienstverlening twee maal niet is verschenen en deze vooraf niet door Klant is geannuleerd kan de Budgethouder door de Zorgbureau De Beer van verdere deelname worden uitgesloten.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

- 14.1. Indien Zorgbureau De Beer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 14.2. Indien Zorgbureau De Beer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het Tarief van betreffende activiteit, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, tot maximaal € 200,00 (Zegge: Tweehonderd euro). De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Zorgbureau De Beer in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
- 14.3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
- 14.4. Zorgbureau De Beer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 14.5. Zorgbureau De Beer is nimmer aansprakelijk voor eigendommen van (het kind van de) Klant wanneer deze artikelen tijdens dienstverlening wordt verloren, gestolen of om een andere reden wordt vermist dan wel stuk gaat. Hieronder valt ook kleding.
- 14.6. Zorgbureau De Beer is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van verkeerd medicijngebruik door Budgethouder.
- 14.7. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Zorgbureau De Beer.

Artikel 15 - Overmacht

- 15.1. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Zorgbureau De Beer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Zorgbureau De Beer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- 15.2. Voorzover Zorgbureau De Beer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Zorgbureau De Beer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat (in verhouding) te declareren. Klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.
- 15.3. Activiteiten die door overmacht aan de zijde van Zorgbureau De Beer geen doorgang kunnen vinden worden niet aan de Klant doorberekend.

Artikel 16 - Privacy, gegevensbescherming

- 16.1. De Klant verleent toestemming aan Zorgbureau De Beer om zijn of haar persoonsgegevens of die van de persoon die hij/zij vertegenwoordigt op te nemen en te verwerken in de persoonsregistratie van Zorgbureau De Beer die benodigd is voor een goed beheer en exploitatie van haar Dienstverlening en administratieve beheerstaken. Deze persoonsregistratie bevat alle noodzakelijke gegevens benodigd om de Dienstverlening op een veilige wijze mogelijk te maken en administratief af te handelen. De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor Zorgbureau De Beer en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Zorgbureau De Beer voor haar Dienstverlening derden inschakelt, dan wel wanneer Zorgbureau De Beer hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 16.2. De persoonsregistratiegegevens beperkt zich, in principe, tot de door de Klant op het inschrijfformulier en zorgovereenkomst ingevulde gegevens, eventueel aangevuld met gegevens, op een later moment bekend geworden, benodigd voor een veilige of goede uitvoering van de Dienstverlening of administratief noodzakelijke gegevens.
- 16.3. Zorgbureau De Beer zal na beëindiging van de Overeenkomst de Gegevensbestanden van de Klant behouden voor een periode van ten hoogste 6 maanden, na afloop waarvan de Gegevensbestanden door Zorgbureau De Beer zonder verdere aankondiging kunnen worden vernietigd. Zorgbureau De Beer is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van de vernietiging van de Gegevensbestanden.
- 16.4. Zorgbureau De Beer neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van haar gegevensbeheerssystemen, daarmee rekening houdende met de aard van de risico's, de stand der techniek en de kosten van de implementatie daarvan.
- 16.5. Gelet op de aan het gebruik van Internet en e-mail inherente risico's, kan Zorgbureau De Beer de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide informatie niet garanderen.

Artikel 17 - Toepasselijk recht

- 17.1. Op elke Overeenkomst tussen Zorgbureau De Beer en de Klant is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 18 - Wijziging en uitleg van de Algemene Voorwaarden

- 18.1. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
- 18.2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde/ gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de Overeenkomst.