

## Algemene voorwaarden

### Algemeen

MWRZ Maatschappelijk Werk Regio Zeeland (hierna: MWRZ), adres: Stationsplein 21, 4461 HP Goes, is opgericht en wordt vertegenwoordigd door J.J. Boone en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58581855. Contactgegevens, email: [info@mwrz.nl](mailto:info@mwrz.nl) ; en telefoonnummer: 06 – 311 54 333.

MWRZ biedt begeleiding aan volwassen (18+) en incidenteel aan jeugd (16+). Voor de vergoeding van de geleverde zorg werkt MWRZ samen met gemeenten (Wmo, Jeugdwet, Pgb).

### Artikel 1 - Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke overeenkomsten tussen de cliënt van MWRZ (hierna de cliënt) en MWRZ.

1.2 Van deze voorwaarden kan worden afgeweken indien de partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen. Voor zover de schriftelijke overeenkomst tussen de cliënt en MWRZ afwijkt van deze algemene voorwaarden, dan prevaleert de schriftelijke overeenkomst. Deze algemene voorwaarden kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Wijzigingen kunnen bijvoorbeeld voortvloeien uit gewijzigde wet- en regelgeving. De cliënt wordt altijd op de hoogte gesteld van wijzigingen in deze algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.

### Artikel 2 - Totstandkoming, duur en opzegging van de overeenkomst

2.1. De overeenkomst tussen MWRZ en de cliënt komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de opdracht door MWRZ. De duur van de opdracht, zoals omschreven in de schriftelijke overeenkomst tussen MWRZ en de cliënt, loopt tezamen met de zorgindicatie Wmo, Jeugdwet of Pgb die de gemeente voor de opdracht afgeeft. Indien er geen gebruik gemaakt wordt van Wmo, Jeugdwet of Pgb geldt de duur die in de individuele begeleidingsovereenkomst is opgenomen.

2.2 De cliënt kan de overeenkomst tussentijds beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. In overleg met MWRZ kan hiervan worden afgeweken. Tussentijdse opzegging dient door de cliënt schriftelijk te gebeuren. Onder schriftelijk wordt ook verstaan per e-mailbericht via [info@mwrz.nl](mailto:info@mwrz.nl)

2.3 De overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang in geval:

- de cliënt of persoon die namens MWRZ de diensten verleent, is komen te overlijden;
- de betalende instantie geen toestemming geeft voor de in de overeenkomst afgesproken dienstverlening;
- de betalende instantie beslist dat het recht op de zorgindicatie eindigt en de grond voor deze beëindiging onafhankelijk van de cliënt of MWRZ is ontstaan.

2.4 De overeenkomst kan vanuit MWRZ met onmiddellijke ingang worden beëindigd bij een aanhoudende onwerkbaar situatie, terugkerende no-show, overlast, intimidatie, discriminatie, geweldpleging, mishandeling, gericht op de begeleider van MWRZ.

### Artikel 3 - Uitvoering van de overeenkomst

3.1 MWRZ heeft een inspanningsverplichting naar de cliënt. Er geldt geen resultaatverplichting. De begeleiding van MWRZ is ondersteunend, niet verzorgend. MWRZ zal de overeenkomst naar het beste inzicht en vermogen uitvoeren. MWRZ voert de werkzaamheden uit conform de beroepscode voor maatschappelijk werkers. Deze beroepscode is te raadplegen via [www.bpsw.nl](http://www.bpsw.nl) en is integraal van toepassing op de overeenkomst tussen de cliënt en MWRZ. MWRZ is geregistreerd in het professionele beroepsregistratiesysteem Maatschappelijk Werkers bij Registerplein en SKJeugd. Er wordt gewerkt op basis van de SOC8 Wpath en de nationale richtlijnen genderzorg, psychisch en somatisch.

3.2 In overleg met de cliënt wordt een online zorgdossier aangelegd en een ondersteuningsplan opgesteld. Zowel MWRZ als cliënt blijven verantwoordelijk voor het online dossier. Het ondersteuningsplan wordt regelmatig geëvalueerd, al dan niet in overeenstemming met de medewerker zorg van de gemeente. (Dit ten behoeve van de afgegeven zorgindicatie). Nadat de dienstverlening van MWRZ is beëindigd zal het dossier gedurende de wettelijke termijn van 15 jaar bewaard blijven.

3.3 MWRZ stemt de begeleiding af op de wensen en behoeften van de cliënt en onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid en welzijn van de cliënt. De cliënt geeft naar beste weten, de inlichtingen die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en het ondersteuningsplan. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld de woon-, leef-, begeleiding-, behandeling-, of werksituatie van de cliënt.

#### Artikel 4 - Overmacht

4.1 MWRZ is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de cliënt indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht. Overmacht is een omstandigheid die niet is te wijten aan opzet of grove roekeloosheid van MWRZ. De op basis van de wet algemene voorwaarden of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen komen niet voor de rekening van MWRZ.

4.2 Situaties die in ieder geval in deze algemene voorwaarden onder overmacht worden geschaard, zijn alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop MWRZ geen invloed kan uitoefenen. Denk hierbij bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) aan: ziekte, ongevallen, file, extreme weersomstandigheden.

4.3 MWRZ kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten ofwel zorgen voor tijdelijke vervanging. Indien deze periode langer duurt dan een maand, dan is iedere partij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4.4 Indien MWRZ ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is MWRZ gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte te factureren bij de betalende instantie.

#### Artikel 5 - Tarieven en betalingsvoorwaarden

5.1 De tarieven voor (specialistische) begeleiding op basis van de Wmo, Jeugdwet of PGB zijn vastgesteld door de gemeente waar de cliënt woonachtig is. MWRZ heeft aldus geen invloed op de toepasselijke tarieven.

Let op: Voor alle diensten die worden vergoed geldt een eigen bijdrage. Deze eigen bijdrage kan per jaar én per gemeente verschillen. Deze wordt bij de cliënt in rekening gebracht door het CAK. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de betaling hiervan.

5.2 Geleverde diensten van MWRZ zijn vrijgesteld van BTW (btw-vrijstelling voor maatschappelijke ondersteuning).

5.3 De cliënt is – tenzij anders overeengekomen – zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van enige vergoedingen vanuit derden (indicatie Wmo, Jeugdwet of Pgb).

5.4 Bij een betalingsachterstand door de betalende instantie of de cliënt, is MWRZ gerechtigd verdere begeleiding op te schorten, totdat alsnog volledig aan de betalingsverplichting is voldaan.

5.5 De begeleidingsovereenkomst inclusief deze algemene voorwaarden hangen nauw samen met de overeenkomst met de gemeenten in het kader van Wmo, Jeugdwet of Pgb. Vanwege deze nauwe samenhang, is MWRZ ook gerechtigd verdere begeleiding op te schorten indien er sprake is van een betalingsachterstand door de betalende instantie, niet zijnde de cliënt zelf.

5.6 Wanneer betaling wordt geregeld vanuit de Wmo, Jeugdwet of Pgb, worden bij verhuizing van de cliënt naar een andere gemeente, de tariefafspraken opnieuw herzien.

#### Artikel 6 - Nakomen afspraken en annuleren van afspraken

Het nakomen van de afspraken is een voorwaarde om tot een goede begeleiding te kunnen komen. Indien een afspraak niet door kan gaan, ongeacht de reden, dient dit minimaal 24 uur van tevoren telefonisch te worden doorgegeven. Afspraken die op maandag zijn gepland, dienen uiterlijk vrijdagmiddag telefonisch geannuleerd te zijn. Indien de afspraak te laat of niet wordt afgezegd, wordt de ingeplande tijd van de gemiste afspraak in rekening gebracht.

#### Artikel 7 - Vertrouwelijkheid, privacy en persoonsgegevens

7.1 MWRZ verplicht zich tot geheimhouding van alles wat er besproken is tijdens of in het kader van de begeleiding, tenzij een wettelijke plicht of gerechtelijke uitspraak tot bekendmaking verplicht.

7.2 Na overleg met de cliënt kan besloten worden om derden inlichtingen te verschaffen. In geval van zwaarwegende belangen voor de cliënt, MWRZ, of gemeente, behoudt MWRZ zich het recht om relevante informatie te verstrekken aan bevoegde instanties of personen om zo hulpverlening op gang te brengen en gevaar te voorkomen (conflict van plichten). Hierbij zal worden gehandeld op basis van de stappen zoals beschreven in de beroeps- en de meldcode.

7.3 Indien MWRZ op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak verplicht wordt om toch vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, is MWRZ niet aansprakelijk voor eventueel door cliënt geleden (in)directe schade (in welke zin dan ook).

7.4 Het staat MWRZ vrij om verkregen informatie (mits volstrekt anoniem en niet herleidbaar naar cliënt/opdrachtgever) te gebruiken voor intervisiedoeleinden, ter verbetering van de dienstverlening.

7.5 MWRZ verwerkt de door cliënt en/of door de gemeente verstrekte persoonsgegevens alleen in het kader van de overeenkomst. MWRZ registreert gegevens ten behoeve van een goede zorgverlening, kwaliteitsbewaking en –bevordering, financiële afwikkeling en intervisie/supervisie. De cliënt heeft het recht de gegevens altijd in te zien (24/7 via het online dossier), betrokkenen inzage te geven in het dossier (alleen met toestemming van de cliënt), een verklaring te laten toevoegen (reactie bijvoegen in het online dossier), onjuiste gegevens te laten rectificeren of gegevens te laten verwijderen. Gemeenten en/of inspectie hebben alleen toegang tot het online dossier wanneer dit voor audit/controle noodzakelijk is.

#### Artikel 8 - Aansprakelijkheid

8.1 MWRZ is nooit aansprakelijk voor de directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade die voortvloeit uit beslissingen die cliënt, al dan niet in overleg met MWRZ heeft genomen. De cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, eigen gedrag en de consequenties daarvan, zowel gedurende de periode van begeleiding als daarna.

8.2 Indien de uitvoering van een opdracht (waaronder ook een nalaten wordt begrepen) door MWRZ ondanks hetgeen bepaald is in artikel 8.1 leidt tot aansprakelijkheid, zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de ter zake toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van MWRZ wordt uitbetaald, te verminderen met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval voor rekening van MWRZ komt. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde verzekering is iedere aansprakelijkheid van MWRZ beperkt tot het in totaal aan MWRZ voldane honorarium in de betreffende opdracht, met een maximum van € 5.000, –.

#### Artikel 9 – Overige bepalingen

9.1 Klachten voorafgaand aan, tijdens of na de door MWRZ verrichte diensten, dienen door de cliënt binnen 2 maanden na de betreffende situatie die aanleiding geeft voor een klacht, schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Klachten worden te allen tijde eerst besproken met tussen cliënt en MWRZ. MWRZ zal onderzoeken of, en op welke manier er een passende oplossing geboden kan worden. Binnen 6 weken na indiening van de klacht zal MWRZ de cliënt op de hoogte stellen van de visie van MWRZ op de klacht. Deze termijn kan éénmalig met 4 weken worden verlengd. MWRZ zal –in geval van verlenging- de cliënt schriftelijk laten weten wat de reden is van de verlenging. Indien er geen overeenstemming bereikt kan worden tussen de betrokken partijen, kan de cliënt een klacht indienen bij klachtenportaal Zorg te Enkhuizen. Deze onafhankelijke klachten- en geschillencommissie voldoet aan de gestelde eisen vanuit de WKCZ/Wkkgz.

9.2 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlandse recht van toepassing. Tenzij de wet dwingendrechtelijk anders bepaalt, zullen geschillen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Middelburg.

9.3 Voor zover een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, dan kan dit alleen desbetreffende bepaling aantasten. Overige bepalingen blijven onverkort van toepassing.