



Algemene Voorwaarden IntercultureleHulpverlening.nl

IntercultureleHulpverlening.nl (hierna: Interculturele Hulpverlening) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86956132 en is gevestigd aan de Johanniterlaan 4B (3841 DT) te Harderwijk.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Cliënt tot het verrichten van Zorg door Interculturele Hulpverlening.
3. **Ambulante begeleiding:** persoonlijke vorm van begeleiding gericht op Cliënten met een zorgindicatie.
4. **Behandelingsovereenkomst:** de Overeenkomst inzake de geneeskundige behandeling op grond van art. 7:446 e.v. BW op basis waarvan de Zorg aan de Cliënt wordt verleend.
5. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die zich tot Interculturele Hulpverlening heeft gewend, niet zijnde personen die voldoen aan de door Interculturele Hulpverlening gestelde uitsluitingscriteria. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen Interculturele Hulpverlening en Cliënt wordt hieronder tevens verstaan afspraken gemaakt met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van Cliënt voor zover Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt.
6. **Indicatiebesluit:** het besluit vanuit de betrokken Gemeente of een andere instantie uitgaande van de Wmo op basis waarvan wordt bepaald op welke Zorg Cliënt aanspraak maakt of kan maken. Interculturele Hulpverlening voert haar Zorgdiensten uitsluitend uit aan de hand van het Indicatiebesluit.
7. **Klachtenportaal Zorg:** de onafhankelijke klachtenregeling voor Cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen conform de vereisten voortvloeiend uit de Wkkgz.
8. **Cliëntendossier:** het dossier dat Interculturele Hulpverlening op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de Zorg van Cliënt.

9. **PGB:** het persoonsgebonden budget vastgesteld op maat naar behoefte van Cliënt en beheerd door de Sociale Verzekeringsbank, waarmee zorg kan worden ingekocht bij één of meerdere zorgaanbieders ten behoeve van persoonlijke verzorging en verpleging, begeleiding en opvang.

10. **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.

11. **Zorgdiensten:** de diensten die Interculturele Hulpverlening aanbiedt bestaan uit het verlenen van Ambulante begeleiding aan migranten via een PGB- of Wmo-indicatie voor onder andere klachten in het psychisch, lichamelijk en sociaal functioneren, alsmede ondersteuning bij praktische zaken.

12. **Begeleidingsplan:** het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) opgestelde plan, waarin de algemene gegevens van de betreffende Cliënt en de betreffende problematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage in zijn opgesteld. In het Begeleidingsplan wordt in ieder geval vastgelegd welke Zorg c.q. Diensten Interculturele Hulpverlening zal verrichten ten behoeve van Cliënt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Interculturele Hulpverlening, elke Overeenkomst tussen Interculturele Hulpverlening en Cliënt en op elke Zorgdienst die door Interculturele Hulpverlening wordt aangeboden.

2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Cliënt of wettelijke vertegenwoordiger(s) de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Interculturele Hulpverlening aangeven op welke wijze Cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger(s) de algemene voorwaarden kunnen inzien.

3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk.

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten met Cliënt.

5. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.

6. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

Artikel 3 - Het Aanbod en recht op informatie

1. Alle door Interculturele Hulpverlening gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.

2. Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te kunnen maken met het oog op de te verlenen Zorg. De informatie vanuit Interculturele Hulpverlening verstrekt is opgesteld in voor Cliënt begrijpelijke taal.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst wordt al dan niet in overleg met Cliënt en aan de hand van het Indicatiebesluit bepaald welke zorg het beste bij Cliënt past. Tevens vindt uitwisseling van informatie plaats welke noodzakelijk is voor het opstellen van een adequaat Begeleidingsplan.
4. In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het Begeleidingsplan, voorziet Cliënt Interculturele Hulpverlening voor zover redelijkerwijs mogelijk in ieder geval van:
 - a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde problematiek;
 - b. de contactgegevens van Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s);
 - c. de hulpverleningsgeschiedenis van Cliënt
 - d. informatie van derden van Cliënt
5. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Zorgdiensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Cliënt in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
6. Interculturele Hulpverlening licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen Begeleidingsplan en de ontwikkelingen omtrent het Begeleidingsplan, de behandeling en de gedragsgerelateerde toestand van Cliënt.
7. Voorts voorziet Interculturele Hulpverlening Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten over overeenkomstig artikel 7:448 BW.
8. Het verstrekken van informatie kan achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel oplevert voor Cliënt, alsmede indien Cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, behoudens voor zover het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor haarzelf of anderen kan voortvloeien en Interculturele Hulpverlening van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.
9. Eventuele termijnen in het aanbod van Interculturele Hulpverlening zijn in beginsel indicatief en geven Cliënt bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alvorens de Overeenkomst tot stand komt, dient het voor de financiering noodzakelijke Indicatiebesluit te zijn afgegeven door de betreffende gemeente of instelling. Zonder Indicatiebesluit is Interculturele

Hulpverlening niet in staat diensten te verrichten ten behoeve van Cliënt. Cliënt kan geen schadevergoeding ontlenen aan het feit dat er geen Overeenkomst tot stand kan komen en/of Cliënt niet, niet op tijd of niet geheel de nodige zorg toekomt, indien Interculturele Hulpverlening niet over de noodzakelijke verwijzing, te weten het Indicatiebesluit beschikt.

2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Cliënt een Aanbod c.q. Overeenkomst van Interculturele Hulpverlening heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar aan Interculturele Hulpverlening te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail. Door middel van het ondertekenen van de Overeenkomst geeft Cliënt expliciet en ondubbelzinnig toestemming. Hiermee wordt voldaan aan het toestemmingsvereiste.

3. Interculturele Hulpverlening is niet gehouden aan een Aanbod indien Cliënt redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Cliënt geen rechten ontlenen.

4. Indien Cliënt een reeds bevestigde Overeenkomst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt.

5. Elke Overeenkomst die met Interculturele Hulpverlening wordt aangegaan, berust bij de Zorginstelling en niet bij een individuele persoon die met Interculturele Hulpverlening is verbonden.

6. Interculturele Hulpverlening behoudt zich het recht voor de (Begeleidings)overeenkomst te weigeren of tussentijds te beëindigen indien de veiligheid van Interculturele Hulpverlening en medewerkers van Interculturele Hulpverlening in het geding komt door agressie veroorzaakt door een psychose of andere geestelijke aandoening.

Artikel 5 - Opstellen van het Begeleidingsplan

1. Om Cliënt te kunnen voorzien van adequate zorg wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed zorgverlener verwacht mag worden, een Begeleidingsplan opgesteld.

2. Interculturele Hulpverlening vangt aan met de Zorg vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Begeleidingsplan, behoudens indien er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen in welk geval overleg tussen Interculturele Hulpverlening en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

3. Indien naar professioneel inzicht van Interculturele Hulpverlening een afwijking van het overeengekomen Begeleidingsplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats. Het Begeleidingsplan zal dan aangepast worden.

Artikel 6 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de behandeling is

mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Interculturele Hulpverlening van Cliënt verkrijgt, alsmede de medewerking van Cliënt en overige zaken afkomstig vanuit de instantie die de Zorgindicatie heeft opgesteld.

2. Cliënt kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien Interculturele Hulpverlening schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen.

3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet voor zover Interculturele Hulpverlening ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Cliënt dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Cliënt de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Interculturele Hulpverlening tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Interculturele Hulpverlening is hierbij leidend.

5. De Overeenkomst kan niet door Interculturele Hulpverlening opgezegd worden, behoudens gewichtige redenen, en de overschrijding van de uitsluitingsgronden door Cliënt als bedoeld in artikel 4 lid 6 van deze algemene voorwaarden. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval verstaan: het stopzetten van de Indicatie c.q. Zorgindicatie door de instantie die de (Zorg)Indicatie heeft verstrekt, alsmede een dusdanige wijziging in het beschikbare PGB waardoor de financiering van de Behandelovereenkomst niet langer plaats kan vinden.

6. Onverminderd de voorgaande bepalingen eindigt de (Behandel)overeenkomst indien sprake is van:

- a. Overplaatsing naar een andere Zorginstelling dan Interculturele Hulpverlening;
- b. Instemming en schriftelijke goedkeuring van beide partijen indien van Partijen wegens gegronde redenen niet langer gevegd kan worden om de (Behandel)overeenkomst op dezelfde wijze in stand te houden;
- c. Opzegging door Cliënt middels expliciete en ondubbelzinnige schriftelijke verklaring;
- d. Overlijden van Cliënt;
- e. Het verstrijken van de einddatum zoals aangegeven in het Indicatiebesluit;
- f. Het stopzetten, beëindigen of intrekken van de Indicatie door de daartoe bevoegde instantie.

Artikel 7 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Interculturele Hulpverlening zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed zorgverlener c.q. hulpverlener verlangd mag worden. Interculturele Hulpverlening staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening.

Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Interculturele Hulpverlening de Zorg uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. Het door de betreffende instantie afgegeven Indicatiebesluit, alsmede de door Cliënt verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Interculturele Hulpverlening aangeboden Diensten en prijzen zijn gebaseerd.

4. Bij de uitvoering van de Diensten is Interculturele Hulpverlening niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Cliënt op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd of indien dit redelijkerwijze naar professioneel inzicht van Interculturele Hulpverlening niet in het belang van Cliënt zal zijn.

5. Interculturele Hulpverlening is niet gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten derden in te schakelen, behalve in geval van waarneming waarvan Cliënt tijdig op de hoogte wordt gesteld.

6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Interculturele Hulpverlening Cliënt tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.

7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Cliënt verstrekte informatie en op het door de betreffende instantie afgegeven Indicatiebesluit, alsmede op grond van de door Interculturele Hulpverlening gedurende de zorg geconstateerde feiten. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Interculturele Hulpverlening aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Cliënt niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Interculturele Hulpverlening, het betreffende Indicatiebesluit niet tijdig of niet volledig is afgegeven of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Cliënt komen, sprake is van vertraging heeft Interculturele Hulpverlening recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

8. De opdracht wordt uitgevoerd op basis van het Indicatiebesluit, indien blijkt dat de uitvoering van de opdracht korter of langer nodig is, dan is Interculturele Hulpverlening gerechtigd om dit besluit aan te passen.

Artikel 8 - Dossierplicht

1. Interculturele Hulpverlening richt naast het Begeleidingsplan een dossier in met betrekking tot de zorg die Cliënt verkrijgt. Interculturele Hulpverlening houdt in het dossier aantekening van de gegevens

omtrent de gezondheid en de gedragstoestand van Cliënt en van de ten behoeve van Cliënt verrichte Diensten.

2. Interculturele Hulpverlening verstrekt aan Cliënt desgevraagd inzage in en afschrift van het dossier, tenzij verstrekking van informatie of gegevens opgenomen in het dossier ernstige inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer en inzage derhalve redelijkerwijze niet van Interculturele Hulpverlening kan worden verlangd.

3. Op verzoek van Cliënt kunnen de in het dossier opgenomen gegevens en bescheiden worden vernietigd, behoudens indien bewaring van betreffende informatie of gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betreffende Cliënt, alsmede indien Interculturele Hulpverlening gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

Artikel 9 - Verplichtingen Cliënt

1. Voordat een Begeleidingsplan kan worden opgesteld, is Cliënt is verplicht de gegevens die nodig zijn voor het opstellen van het Begeleidingsplan volledig en naar waarheid in te vullen. Cliënt zal naar beste weten Interculturele Hulpverlening voorzien van alle inlichtingen en de medewerking die Interculturele Hulpverlening voor het uitvoeren van de Overeenkomst redelijkerwijze behoeft. Cliënt is verplicht om Interculturele Hulpverlening de door haar verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Interculturele Hulpverlening niet in staat is een adequaat Begeleidingsplan op te stellen en daardoor niet de juiste Zorg kan verlenen ten behoeve van Cliënt.

2. Interculturele Hulpverlening is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, noch is Interculturele Hulpverlening verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Interculturele Hulpverlening voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. Interculturele Hulpverlening kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie voor zover deze redelijkerwijze nodig is om een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst te kunnen bewerkstelligen. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Cliënt dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Interculturele Hulpverlening.

Artikel 10 - Begeleiding

1. Interculturele Hulpverlening draagt er zorg voor dat de begeleiding van goede kwaliteit is en zet om deze kwaliteit te waarborgen deskundig en gekwalificeerd personeel in. De ondersteuning zal in elk geval:

- a. veilig, doeltreffend, doelmatig en Cliëntgericht worden verstrekt;

- b. afgestemd worden op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt,
- c. worden verstrekt in overeenstemming met de op de door de Interculturele Hulpverlening ingezette zorgverlener rustende verantwoordelijkheid;
- d. worden verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt

2. In het kader van de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst biedt Interculturele Hulpverlening diverse Diensten aan die gericht zijn op de ontwikkeling van de Cliënt alsmede het stabiliseren van een situatie waarin de Cliënt zich bevindt.

3. Begeleiding wordt verleend op basis van een Begeleidingsplan en daarop te behalen doelen voor de Cliënt. Van het overeengekomen Begeleidingsplan kan in beginsel niet afgeweken worden, tenzij dit in het belang van de Cliënt is.

4. De Diensten kunnen plaatsvinden op de locatie van Interculturele Hulpverlening alsmede op ambulante basis. Indien overeengekomen, kunnen de Diensten tevens diverse activiteiten buitenshuis bevatten.

5. Cliënt is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van het Begeleidingsplan. Cliënt dient Interculturele Hulpverlening in staat te stellen het Begeleidingsplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van Interculturele Hulpverlening in de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.

6. Interculturele Hulpverlening kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Interculturele Hulpverlening de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

7. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de verleende Zorg en adviezen van Interculturele Hulpverlening kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Cliënt en met name de (actieve) medewerking van Cliënt en diens ouders/wettelijk vertegenwoordigers.

8. Wanneer de Dienst plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Interculturele Hulpverlening ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende Dienst zal plaatsvinden.

9. Interculturele Hulpverlening houdt bij het plannen van de Dienst en hiermee gemoeide afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet van Interculturele Hulpverlening geveerd kan worden.

10. Indien Cliënt of Interculturele Hulpverlening een gemaakte afspraak met betrekking tot een Dienst niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden. Indien dit niet het geval is wordt er een volledige vergoeding gerekend.

11. Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot een Dienst (bijvoorbeeld van datum, tijd, locatie).

12. Interculturele Hulpverlening onderzoekt periodiek de tevredenheid van Cliënt.

Artikel 11 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Cliënt of naar professioneel inzicht van Interculturele Hulpverlening nadere zorg nodig is om tot het gewenste resultaat ten behoeve van Cliënt te komen, is Cliënt verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief, behoudens het geval dat de zorgverzekering van Cliënt de kosten vergoed. Interculturele Hulpverlening is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan slechts aanvangen met eventuele wijzigingen indien dit is goedgekeurd door de betreffende instantie, en de wijzigingen zijn opgenomen in het Begeleidingsplan.

Artikel 12 - Prijzen en betaling

1. Interculturele Hulpverlening voert haar dienstverlening uit conform het (wettelijk) vastgestelde tarief. De kosten van de Diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door Interculturele Hulpverlening opgestelde registratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij de gemeente. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden door de gemeente, is Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.
2. Indien de vergoeding van de Dienst niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, Indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medische en kennelijk noodzakelijke zorg. Bij gerechtvaardigde twijfel over het al dan niet verkrijgen van de vergoeding, treden Interculturele Hulpverlening en Cliënt met elkaar in overleg om tot een passende oplossing te komen.
3. De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door Interculturele Hulpverlening worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
4. Indien de kosten niet worden gedekt door de zorgverzekeraar of de gemeente, kunnen partijen overeenkomen dat Cliënt een voorschot dient te betalen, welke Cliënt dient te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
5. Cliënt kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
6. Interculturele Hulpverlening is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven van de zorg.
7. Behoudens het geval de kosten worden gedekt door de zorgverzekering van Cliënt of door de gemeente, dient Cliënt de door Interculturele Hulpverlening gefactureerde kosten ineens, zonder

verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van 30 dagen te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Interculturele Hulpverlening.

Artikel 13 - Incassobeleid

1. Wanneer Cliënt niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 30 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, zal Cliënt eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Cliënt binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Vanaf de datum dat Cliënt in verzuim is, zal Interculturele Hulpverlening zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien Interculturele Hulpverlening meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Cliënt.

Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Interculturele Hulpverlening gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken. Indien daartoe gevraagd, zal Interculturele Hulpverlening de betrokkene hierover informeren.
2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Interculturele Hulpverlening verwerkt worden. Cliënt staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Cliënt Interculturele Hulpverlening tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Interculturele Hulpverlening op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal Interculturele Hulpverlening zich inzetten om te waarborgen dat de beveiliging hiervan voldoet aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Interculturele Hulpverlening is verplicht gegevens van de Cliënt bij te houden in het elektronisch cliëntendossier zoals nader bepaald in artikel 8 van deze algemene voorwaarden en zal daarin de voortgang van het Begeleidingsplan opnemen. Dit dossier kan ingezien worden door de personen en/of instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van het Begeleidingsplan en door de betrokkene zelf. Het verwerken van persoonsgegevens in het cliëntendossier is aan strikte regels gebonden.

Artikel 15 - Opschorting en ontbinding

1. Interculturele Hulpverlening is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten indien sprake is van een intrekking, beëindiging of wijziging van het Indicatiebesluit en hierdoor van Interculturele Hulpverlening niet langer geleverd kan worden de Zorg aan Cliënt te verlenen, behoudens de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. Interculturele Hulpverlening zal tevens meewerken aan het vinden van een passende oplossing voor zover dit redelijkerwijze in het kader van een goed zorgverlener van haar geleverd kan worden.

2. Interculturele Hulpverlening is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

Artikel 16 - Overmacht

1. Interculturele Hulpverlening is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Interculturele Hulpverlening wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Interculturele Hulpverlening, (ii) gebrekkigheid van programmatuur of andere zaken, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (v) ziekte van (werknemers van) Interculturele Hulpverlening (vi) overige situaties die naar het oordeel van Interculturele Hulpverlening buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht heeft Cliënt het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Cliënt worden betaald. Interculturele Hulpverlening is niet verplicht om Cliënt te vergoeden voor eventuele schade die door Cliënt wordt geleden ten gevolge van de overmachtssituatie.

Artikel 17 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Cliënt is vanaf de leeftijd van 18 jaar zelf aansprakelijk voor de uit de Begeleidingsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

2. Indien en voor zover een derde, zoals een bewindvoerder of andere wettelijke vertegenwoordiger van Cliënt de Behandelingsovereenkomst mede ondertekend, is deze derde mede verantwoordelijk voor het nakomen van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

3. De aansprakelijkheid van Interculturele Hulpverlening in het kader van de Overeenkomst in de zin van artikel 7:446 e.v. B.W. is niet beperkt, overeenkomstig art. 7:463 BW. Interculturele Hulpverlening is aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van haar handelen of nalaten op grond van de

Overeenkomst. Indien en voor zover ter uitvoering van een Overeenkomst verrichtingen plaatsvinden in een ziekenhuis dat geen partij is bij de Overeenkomst, is het ziekenhuis voor een tekortkoming mede aansprakelijk, als ware het zelf bij de Overeenkomst partij.

Artikel 18 - Geheimhouding

1. Interculturele Hulpverlening is verplicht strikte geheimhouding te bewaren en dient ervoor te zorgen dat aan anderen dan de Cliënt geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden wordt verstrekt, tenzij de Cliënt uitdrukkelijk daarvoor toestemming heeft verleend. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. De verstrekking van betreffende informatie kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, bedoeld in de voorgaande volzinnen, indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht.
2. Onder anderen dan de Cliënt wordt niet verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hun in dat kader te verrichten werkzaamheden. Slechts op grond van art. 7:458 BW en conform het gestelde in dit artikel kan afgeweken worden van de geheimhouding.

Artikel 19 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Interculturele Hulpverlening waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Interculturele Hulpverlening en worden niet overgedragen aan Cliënt tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Interculturele Hulpverlening worden overgedragen aan Cliënt is Interculturele Hulpverlening gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Cliënt. Een dergelijke vergoeding dient door Cliënt te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
3. Het is Cliënt verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Interculturele Hulpverlening rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Interculturele Hulpverlening. Indien Cliënt wijzigingen wenst aan te brengen in door Interculturele Hulpverlening opgeleverde zaken, dient Interculturele Hulpverlening expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Cliënt verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Interculturele Hulpverlening rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 20 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Cliënt geeft Interculturele Hulpverlening, al dan niet op verzoek van Interculturele Hulpverlening, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die Interculturele Hulpverlening redelijkerwijs behoeft om de Zorg conform het Begeleidingsplan te kunnen verlenen, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke situatie van Cliënt die kunnen leiden tot een verandering in het ten behoeve van Cliënt opgestelde Begeleidingsplan en zal deze gegevens zo spoedig mogelijk kenbaar maken.

2. Cliënt vrijwaart Interculturele Hulpverlening van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, tenzij de gevolgen redelijkerwijze niet voor rekening van Cliënt dienen te komen.

3. Indien Cliënt elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Interculturele Hulpverlening verstrekt, dienen deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 21 - Klachten

1. In het kader van de verplichtingen uit de Wkkgz heeft Interculturele Hulpverlening de nodige maatregelen genomen om een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te realiseren.

2. Indien Cliënt niet tevreden is over de service van Interculturele Hulpverlening of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, dient Cliënt deze klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling te melden bij diens persoonlijk begeleider en/of een andere bevoegde medewerker van Interculturele Hulpverlening. De betreffende begeleider c.q. medewerker zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen treffen.

3. Voorts zal Interculturele Hulpverlening de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Op diens verzoek zal Interculturele Hulpverlening Cliënt van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht. Tevens zal Interculturele Hulpverlening Cliënt bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

4. Indien de betreffende medewerker van Interculturele Hulpverlening en/of begeleider van Cliënt en Cliënt om wat voor reden dan ook niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, wordt aangesloten bij de klachtenprocedure van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg zal de klacht vervolgens afhandelen conform hetgeen bepaald in de Wkkgz.

5. Interculturele Hulpverlening zal Cliënt op diens verzoek van advies voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht bij het Klachtenportaal Zorg en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Artikel 22 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Interculturele Hulpverlening en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.
2. Interculturele Hulpverlening heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Cliënt hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Interculturele Hulpverlening en Cliënt, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Gelderland (locatie Apeldoorn) tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.
4. Cliënt kan in het kader van hetgeen omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wkkgz indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de Cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de betreffende medewerker bij Interculturele Hulpverlening zelf indient.

Harderwijk, 7 juli 2025.